

EVANDRO JAIR DUARTE

**A DIMENSÃO ESTÉTICA DA COMPETÊNCIA EM
INFORMAÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS DA
BIBLIOTECA PÚBLICA DE SANTA CATARINA**

Dissertação de mestrado apresentada à Banca Examinadora do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação, na área de concentração Gestão da Informação, linha de pesquisa Profissionais da Informação, competência informacional e leitura.

Orientação: Professora Doutora
Clarice Fortkamp Caldin.

**FLORIANÓPOLIS
2015**

Catálogo na fonte por Evandro Jair Duarte – CRB: 14/1145.

S586e Duarte, Evandro Jair

A Dimensão Estética da Competência em Informação dos bibliotecários da Biblioteca Pública de Santa Catarina. / Evandro Jair Duarte. Florianópolis, 2015.

284 f.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2015.

Orientadora: Prof^ª Dr^ª. Clarice Fortkamp Caldin.

Inclui referências.

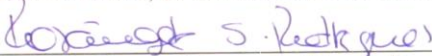
1. Biblioteca Pública de Santa Catarina. 2. Competência em Informação. 3. Estética. 4. Dimensão Estética da Competência Informacional. 5. Pesquisa fenomenológica. I. Caldin, Clarice Fortkamp. II. Título.

EVANDRO JAIR DUARTE

**A DIMENSÃO ESTÉTICA DA COMPETÊNCIA EM
INFORMAÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS DA
BIBLIOTECA PÚBLICA DE SANTA CATARINA**

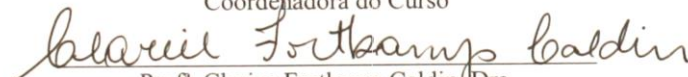
Esta dissertação foi julgada adequada para a obtenção do título de mestre em Ciência da Informação, e aprovado em sua forma final pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina.

APROVADO PELA BANCA EXAMINADORA EM
FLORIANÓPOLIS, 11 DE DEZEMBRO DE 2015.



Prof.^a. Rosângela Schwarz Rodrigues, Dra.


Coordenadora do Curso



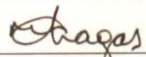
Prof.^a. Clarice Fortkamp Caldin, Dra.

Orientadora - PGCIN/UFSC

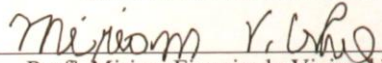
Banca examinadora:



Prof.^a. Elisa Cristina Delfini Corrêa, Dr.^a.
Examinadora externa PPGINFO/UDESC



Prof.^a. Magda Teixeira Chagas, Dr.^a.
Examinadora interna PGCIN/UFSC



Prof.^a. Miriam Figueiredo Vieira da Cunha, Dr.^a.
Examinadora interna PGCIN/UFSC

Para aqueles que assim como O
Pequeno Príncipe procuram entender o
verdadeiro sentido da vida.

AGRADECIMENTOS

Terminar um trabalho como este é um momento único para mim e tenho muito que agradecer. Muitas pessoas fizeram parte do processo e passaram por mim durante o processo e contribuíram de forma grandiosa para que de alguma forma eu conseguisse chegar até aqui com saúde mental e física. Então vamos lá!

Agradeço muito a Deus, pois em momentos difíceis e de angústia com as “corridas” dessa trajetória foi nele que eu me amparei para fortalecer o espírito.

À minha família, meu Pai e minha Mãe por contribuírem para a minha formação e incentivarem, do jeito deles, para eu prosseguir e avançar em meu processo de educação continuada. Aos meus Irmãos Mário Luiz Duarte e Priscila Maria Duarte que são pessoas incríveis, sempre damos boas risadas sobre tudo e isso ajuda a encarar qualquer coisa.

Agradeço imensamente à minha orientadora a professora doutora Clarice Fortkamp Caldin por me receber no Programa de Pós-Graduação da Ciência da Informação com seu lindo e maravilhoso sorriso e de braços abertos. Obrigado pelos direcionamentos, obrigado por me deixar trilhar e encontrar problemas, encontrar dificuldades. Obrigado acima de tudo por me ajudar a resolver todos os problemas.

Aos meus entrevistados, pois sem eles eu jamais conseguiria atingir aos meus objetivos e recolher falas de tamanha riqueza. Obrigado pela disponibilidade e por participarem comigo desse desvendar de percepções e olhares para aquilo que estava ali e pronto a ser narrado e aparente.

Ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina e aos meus colegas de turma.

Aos membros que aceitaram participar da banca de defesa de dissertação, agradeço o tempo utilizado para a leitura, os apontamentos, as considerações, as percepções e demais “coisas” que “apareciam” ao longo da leitura.

Aos meus companheiros, parceiros e amigos mais chegados que um irmão: Marlon Wagner Grafe por me ouvir, aconselhar e contribuir para eu espairer, passear para me obrigar a sair da frente dos livros e do computador. Inclusive por me ouvir lendo sobre Merleau-Ponty entre outros textos e dizer francamente que eram escritos complexos, essa franqueza me dava certo alívio em saber que não era só eu que achava isso. Ana Cláudia Perpétuo de Oliveira da Silva por ter um lindo coração e muitas vezes me ouvir e me incentivar, você me ajudou a refletir e contribuiu com alguns encontros para conversarmos sobre o processo da escrita e assuntos teóricos. Daniella Camara Pizarro que muitas vezes compartilhou comigo os momentos de dúvida e trouxe uma palavra amiga e uma orientação pessoal, com seu sorriso lindo e toda sua ternura. Priscila Machado Borges Sena uma pessoa amada, você me trouxe a paz e a tranquilidade quando conversamos, seu sorriso, só ele já me dava gosto de estar com você e te ouvir, quando você repassava suas experiências ao trilhar o caminho da pós-graduação.

À Djuli Machado de Luca, Eliane Mota Orelo, Alexandre Pedro Oliveira e Elizete Vieira Vitorino, especialistas em Competência Informacional, que em conversas informais me ajudaram a visualizar o invisível para mim.

À minha querida amiga Claudia Kautzmann por dividir comigo as suas angústias e por me ouvir também, uma ajudou ao outro no exercício de enxergar que estávamos no caminho certo de nossa caminhada.

À Claudete Terezinha da Mata, uma amiga especial que me levou para o mundo da escrita criativa e me fez soltar algumas estórias do imaginário, você se propôs a participar comigo de algumas aulas no PGCIN e no PPGE da UFSC para buscarmos informação sobre estética, fenomenologia e leitura. Obrigada

amiga por você me conceder a honra de ter uma cadeira na Academia Brasileira de Contadores de Histórias (ABCH) e no dia da posse trazer tantos contadores maravilhosos, pois ouvi-los me trouxe paz, alegria e muita satisfação em ser seu amigo.

À Sabrina do Conto, secretária do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, por todas as informações e ajudas prestadas.

Só não agradeço à Grace Kelly e Pietro por saber que muitos de vocês me acharão um bobo em agradecer aqueles que me deram tanto carinho, foram meus companheiros até altas horas de leitura e escrita, que quando eu chorava por não entender o que lia me davam todo amor e carinho que podiam até eu parar de chorar e rir até o riso virar gargalhada, pois eles sentiam que eu estava triste e tentavam me alegrar e conseguiam. Eles são uns peludos lindos. Bem, não vou agradecer não, mas pensei e registro isso.

Adeus – disse a raposa. – Eis meu segredo. É muito simples: só se vê bem com o coração. O essencial é invisível aos olhos. (Antoine de Saint-Exupéry - Tradução de Mônica Cristina Corrêa).

DUARTE, Evandro Jair. A Dimensão Estética da Competência em Informação dos bibliotecários da Biblioteca Pública de Santa Catarina. 2015. 227 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Santa Catarina, Florianópolis, 2015.

RESUMO

Objetivei descrever a Dimensão Estética da Competência em Informação apresentada nas vivências profissionais dos bibliotecários da Biblioteca Pública de Santa Catarina. Como forma de atingir este objetivo, pretendi registrar as vivências profissionais dos bibliotecários da Biblioteca Pública de Santa Catarina, assim como perceber na fala dos bibliotecários a compreensão sobre Competência em Informação e investigar na fala dos bibliotecários a interpretação acerca da Dimensão Estética da Competência em Informação. Esta foi uma pesquisa de abordagem qualitativa e fenomenológica do tipo bibliográfico e descritivo. Busquei nos bibliotecários as experiências de vida para descrever a Dimensão Estética da Competência em Informação, o que caracteriza este trabalho como um Estudo de Caso, com oito participantes. Como técnica utilizada para a coleta de dados eu utilizei a entrevista com aplicação de questionário de caracterização e o uso de um roteiro com sete perguntas semiestruturadas para permitir a expressão dos entrevistados sobre as vivências e percepções. Utilizei um diário de campo com registros eletrônicos para anotar impressões obtidas no momento do processo de entrevista. Os dados foram analisados com a aplicação da análise de conteúdo, por meio de categorização dos resultados. Este tipo de análise é qualitativo e permite a inserção da fenomenologia e estética quando aborda a pessoa em seu local de trabalho na busca por compreensão de mundo partindo das falas de pessoas, a sua subjetividade surge para contribuir com os objetivos que são voltados para a compreensão e interpretação acerca das próprias vivências. Como resultados, consegui registrar as vivências dos profissionais e realizei a atividade de

perceber nas falas qual a compreensão sobre Competência em Informação que em comparação com a literatura da área tem certa relação com as definições e conceitos das publicações, no entanto, apesar de construírem uma conceituação eu percebi a dificuldade dos bibliotecários em compreender o que é Competência em Informação. De igual forma para a interpretação acerca da Dimensão Estética da Competência em Informação, eles percebem em suas experiências aspectos intrínsecos à Estética, como percepção, sensibilidade e criatividade, mas os reconhecem como sendo uma dimensão estética no agir profissional. Finalizei com a percepção de que os bibliotecários reconhecem o bem coletivo como algo estético e a orientação dos interagentes como a dimensão estética da Competência em Informação, assim como a adaptação de conteúdos para a compreensão daqueles que usam informação para tomada de decisão. Esse foi um trabalho fenomenológico em que nem tudo fica dito com clareza necessitando a percepção do pesquisador para interpretar algumas falas, é um jogo filosófico em que o evidente tem o seu reverso, aquilo que ficou invisível. Assim, lembro o que diz a raposa de O Pequeno Príncipe: *O essencial é invisível aos olhos*.

PALAVRAS-CHAVE: 1. Competência em Informação. 2. Dimensão Estética da Competência Informacional. 3. Biblioteca Pública de Santa Catarina. 4. Pesquisa fenomenológica. 5. Bibliotecários.

DUARTE, Evandro Jair. The Aesthetic Dimension of Information Literacy of librarians of the Santa Catarina Public Library. 2015. 227 f. Dissertation (Masters in Information Science) - Graduate Program in Information Science, Federal University of Santa Catarina, Florianópolis, 2015.

ABSTRACT

This study has the objective to describe the aesthetic dimension of competence in Information presented in professional experiences of librarians of the Public Library of Santa Catarina. In order to achieve this objective, intended to record the professional experiences of librarians of the Public Library of Santa Catarina, as well as understand the speech of librarians understanding of Competence in information and investigate the speech of librarians interpretation about Dimension Aesthetics of Competence in Information. This was a qualitative research and phenomenology of bibliographic and descriptive. I sought the librarians life experiences to describe the aesthetics of Competence dimension in information, which characterizes this work as a Case Study with eight participants. As a technique used to collect data I used the interview with characterization of a questionnaire and use a script with seven semi-structured questions to allow expression of respondents on the experiences and perceptions. I used a diary with electronic records to jot down impressions obtained at the time of the interview process. The data were analyzed by applying content analysis, through categorization of results. This type of analysis is qualitative and allow the inclusion of phenomenology and aesthetics when it addresses the person in your workplace in seek for understanding the world from the speeches of people, their subjectivity appears to contribute to goals that are aimed at understanding and interpretation about their own experiences. As a result, I managed to record the experiences of professionals and realized the activity realized in the statements which the understanding of competence in which information compared to previous researches have certain relationship with the definitions and

concepts of the publications, however, although build a conceptualization I realized the difficulty of librarians in understanding what is competence in information. Similarly to the interpretation about the aesthetic dimension of competence in information, they realize on their experiences intrinsic aspects of aesthetics, such as perception, sensitivity and creativity, but recognize them as an aesthetic dimension in professional acting. I finished with the realization that librarians recognize the collective good as something aesthetic and orientation of interacting as the aesthetic dimension of competence in information, as well as the adaptation of content to the understanding of those who use information for decision making. This was a phenomenal work that not everything has been said clearly requiring the perception of the researcher to interpret a few lines, it is a philosophical game in which the course has its downside, what was invisible. So remember what does the fox The Little Prince: The essential is invisible to the eye.

KEYWORDS: Information literacy. 2. Aesthetics Dimension of information literacy. 3. Public Library of Santa Catarina. 4. Phenomenological research. 5. Librarians.

DUARTE, Evandro Jair. La Dimensión Estética de Alfabetización Informacional de los bibliotecarios de la Biblioteca Pública de de Santa Catarina. 2015. 227 f. Tesis (Maestría en Ciencias de la Información) - Programa de Posgrado en Ciencias de la Información de la Universidad Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015.

RESUMEN

Yo objetivei para describir la dimensión estética de la alfabetización informacional presentada en las experiencias profesionales de los bibliotecarios de la Biblioteca Pública de Santa Catarina. Para lograr este objetivo, yo tenía la intención de registrar las experiencias profesionales de los bibliotecarios de la Biblioteca Pública de Santa Catarina, así como comprender el habla de los bibliotecarios de comprensión de la investigación de La alfabetización informacional en el discurso de los bibliotecarios la interpretación acerca de la dimensión estética de la alfabetización informacional. Esta fue una investigación cualitativa y fenomenología, el tipo bibliográfico y descriptivo. En busca de las experiencias de los bibliotecarios de vida para describir la dimensión estética de la alfabetización informacional, lo que caracteriza a este trabajo como un estudio de caso llevado a cabo con ocho participantes. Como una técnica utilizada para recopilar datos utilicé la entrevista con la caracterización de un cuestionario y el uso un script con siete preguntas semi-estructuradas para permitir la expresión de los encuestados en las experiencias y percepciones. He utilizado un libro de registro con los registros electrónicos para anotar las impresiones obtenidas en el momento de la entrevista. Los datos fueron analizados mediante la aplicación de análisis de contenido, a través de la categorización de los resultados. Este tipo de análisis es cualitativo y permite la inserción de la fenomenología y la estética cuando se dirige a la persona en su lugar de trabajo en buscar para entender el mundo de los discursos de la gente, su subjetividad parece contribuir a las metas que tienen por objeto la comprensión y la interpretación de sus propias experiencias.

Como resultado, me las arreglé para registrar las experiencias de los profesionales y se dio cuenta de la actividad realizada en las declaraciones que el entendimiento de la alfabetización informacional en comparación con las investigaciones anteriores han cierta relación con las definiciones y conceptos de las publicaciones, sin embargo, a pesar de construir un conceptualización me di cuenta de la dificultad de los bibliotecarios en la comprensión lo que es la alfabetización informacional. Al igual que en la interpretación de la dimensión estética de la alfabetización informacional, se dan cuenta de sus experiencias aspectos intrínsecos de la estética, como la percepción, la sensibilidad y la creatividad, pero los reconocen como una dimensión estética en la actuación profesional. Terminé con la constatación de que los bibliotecarios reconocen el bien colectivo como algo estético y la orientación de la interacción como la dimensión estética de la competencia en la información, así como la adaptación de los contenidos a la comprensión de aquellos que utilizan la información para la toma de decisiones. Este fue un trabajo fenomenal que no todo lo que se ha dicho con claridad que requiere la percepción del investigador para interpretar unas pocas líneas, es un juego filosófico en el que el curso tiene su lado negativo, lo que era invisible. Así que recuerda lo que hace el zorro El Principito: Lo esencial es invisible a los ojos.

PALABRAS CLAVE: Alfabetización informacional. 2. Dimensión Estética de la alfabetización informacional. 3. Biblioteca Pública de Santa Catarina. 4. Investigación fenomenológica. 5. Bibliotecarios.

SUMÁRIO

1	CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	23
1.1	JUSTIFICATIVA.....	32
1.1.1	Justificativa pessoal.....	32
1.1.2	Justificativa social.....	35
1.2.1	Justificativa científica.....	38
1.2	PROBLEMA DA PESQUISA.....	39
1.2.1	Objetivo geral.....	40
1.2.2	Objetivos específicos.....	40
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO-CONCEITUAL.....	42
2.1	FENOMENOLOGIA.....	45
2.2	REPRESENTAÇÕES SOCIAIS.....	58
2.3	SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO.....	65
2.4	PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO.....	76
2.5	COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO	87
2.5.1	A Dimensão Técnica.....	109
2.5.2	A Dimensão Ética.....	111
2.5.3	A Dimensão Política.....	118
2.5.4	A Dimensão Estética.....	121
2.6	BIBLIOTECA PÚBLICA	140
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	147
3.1	ESCOLHA DO TIPO DA PESQUISA.....	148

3.2	CARACTERIZAÇÃO DO CAMPO E DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA.....	156
3.2.1	A Biblioteca Pública de Santa Catarina.....	157
3.2.2	Os bibliotecários participantes.....	165
3.3	A COLETA DE DADOS.....	166
3.3.1	A entrevista.....	168
3.3.2	O questionário de caracterização e o roteiro de entrevista.....	174
3.3.3	O diário de campo.....	174
3.3.4	O pré-teste.....	175
3.3.5	Observação.....	177
3.3.6	Cuidados éticos.....	179
3.4	ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS DADOS.....	179
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	187
4.1	CARACTERIZAÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS.....	187
4.2	COMPREENSÃO SOBRE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO.....	191
4.2.1	Competências, Habilidades e Atitudes para a busca de informações.....	191
4.2.2	Uso da informação na pesquisa, para o aprendizado e para o desenvolvimento do pensamento crítico.....	202
4.2.3	Compreensão sobre a Competência em Informação.....	209
4.3	INTERPRETAÇÃO ACERCA DA DIMENSÃO ESTÉTICA DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO.....	216
4.3.1	Percepção a respeito da necessidade de informação.....	216
4.3.2	Criatividade para resolver problemas que demandem informação.....	225
4.3.3	Percepção da sensibilidade nas práticas	

	profissionais.....	233
4.3.4	Interpretação sobre a dimensão estética da Competência em Informação.....	240
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	247
	REFERÊNCIAS.....	256
	APÊNDICES.....	271

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Johannes Gutenberg com os tipos móveis de metal das prensas mecânicas da imprensa e seu artefato capaz de transpor a escrita manual para a escrita tipográfica, mais ágil em produção, possibilitou a reprodução de livros, folhetos, entre outros materiais bibliográficos, em quantidades maiores.

Acontece, no século XV, o início do processo de produção acelerada de materiais que registram e armazenam a informação; ao longo da história ocorre o gradativo aumento e excesso de registros informacionais; chega-se a denominar o volume produzido de explosão ou o alargamento informacional.

Há uma ansiedade por interagir com a informação e, conseqüentemente, por absorção de conteúdos no século XXI. A ansiedade relaciona-se com uma tentativa de acompanhar as leituras de volumosas quantidades de textos disponíveis e encontrados nos mais variados tipos de suportes. Uma vez que, diariamente, o número de publicação de informação é multiplicado exponencialmente, torna-se impossível estar a par de todo o oceano informacional.

O homem vive na denominada Sociedade de Informação; esta se constitui por registros de textos históricos e científicos, acadêmicos, dentre outros. Nesse contexto surge a preocupação com a organização e o volume documental (registral) constituído pelas atividades que geram a informação.

Dessa feita, ocorre o movimento de modificação da forma de representação, armazenamento e disseminação da informação para as gerações posteriores. Passa-se da oralidade para a escrita registrada em suporte, que ao longo do tempo evolui até chegar ao revolucionário papel e, mais recentemente, aos formatos digitais.

Como fruto dessa nova realidade, surge a oportunidade para criar novos produtos e serviços em que a matéria prima é a informação; outra novidade são os canais de comunicação da informação, como os jornais, as revistas, os folhetos, só para citar alguns. Eles permitem o fluxo das informações produzidas em larga escala.

A informação passa a ser vista como um produto passível de comercialização, ela cresce e, concomitantemente, a utilização de produtos oriundos de informação. O ritmo acelerado e o uso da informática contribuem para com o processo do mercado produtor de textos. Cria-se

uma mudança de paradigma na sociedade e com isso a necessidade de se ter uma ciência para realizar estudos sobre o objeto informação.

Sobre essa urgência, Le Coadic (2004) afirma que a partir das transformações ocorridas na sociedade e na forma como a comunicação acontece é importante saber lidar com a informação e com as tecnologias; pois é com as Tecnologias da Informação e Comunicação que se pode agilizar os processos de geração, gestão e difusão das informações produzidas.

Pode-se dizer que a Ciência da Informação tem como palavra de ordem no século XXI, a interdisciplinaridade. Le Coadic (2004, p. 20) acrescenta que os novos campos de conhecimentos “[...] onde colaboram entre si, principalmente: psicologia, lingüística, sociologia, informática, matemática, lógica, estatística, eletrônica, economia, direito, filosofia, política e telecomunicações”.

Na Sociedade da Informação e no campo da Ciência da Informação surge a necessidade profissional de compreender os fenômenos; verificar como tratar e representar a informação produzida em uma organização temática; disseminar a informação para os interagentes¹ se apropriarem dos insumos de diversas áreas do conhecimento.

Destaca-se, então, que na gênese do profissional da informação está a exigência de ser ele multifacetado, com realização de atividades múltiplas, como: organização, recuperação e disseminação da informação; além de precisar desenvolver habilidades para o manuseio e uso de ferramentas tecnológicas e científicas.

Esses profissionais podem ter como ambiente de práticas, as bibliotecas, os arquivos e demais unidades de informação, que são espaços nos quais, os registros provenientes de pesquisas, relatos, entre outros resultados da reflexão humana, são armazenados; dessa reunião de itens decorre a formação das coleções bibliográfica e documental; um conjunto de obras a serem utilizadas em pesquisas para os interagentes, estes são os que demandam por informação com o intuito de encontrar uma solução para os problemas geradores das suas pesquisas.

De um lado, a produção de registros de informação cresce em ritmo acelerado e com ela a necessidade da constante inovação tecnológica para

¹ Termo utilizado por este pesquisador para substituir “usuário”, será explicado mais a frente o motivo da substituição.

servir de suporte de armazenamento, recuperação, disseminação e uso dos conteúdos informacionais. De outro, encontram-se os profissionais da informação, pois eles são os atuantes nos ambientes de informação e precisam ter a consciência da necessidade de renovar seus conhecimentos para poder “lidar” com os suportes dos registros de informação (que passam do físico ao eletrônico, digital e virtual). Compreende-se que uma das contribuições do uso de inovações tecnológicas foi a quebra de barreiras geográficas para os fluxos informacionais e a implosão do tempo.

Para Le Coadic (2004), a Ciência da Informação aparece como ciência e dispõe de disciplinas de quatro grandes áreas como: biblioteconomia, museologia, documentação e jornalismo. No entanto, para este estudo, a Biblioteconomia é o foco da atenção do investigador. Destarte, a atenção dispensada está nos espaços das bibliotecas.

A seu turno, o ensino de Biblioteconomia do Brasil surge no final do século XIX, quando em 1979-1928 houve o movimento para fundar o curso por influência humanista francesa e liderada pela Biblioteca Nacional do Brasil, esta instituição, no século XX, mais precisamente em 1911 cria o primeiro curso de Biblioteconomia no Brasil. Em 1958 a profissão de bibliotecário é definida e no curso de nível superior iniciam as primeiras turmas (CASTRO, 2000). Os formados recebem o título de Bacharel em Biblioteconomia, o bibliotecário. Em sua história, a formação se volta para as *técnicas* que os orientam no desenvolvimento das coleções do acervo; assim como a capacitação para a seleção, a aquisição, a organização e o tratamento técnico da informação a ser armazenada nos setores da biblioteca; por suas técnicas, o bibliotecário é dotado de habilidades para pensar no arranjo sistematizado que objetiva separar a coleção por assuntos.

Ser bibliotecário é saber gerenciar os espaços de atuação, bem como os recursos humanos e financeiros, além de produtos e serviços de informação. Esse profissional, ainda, pode ser gestor, organizador, disseminador e mediador da informação. Suas atribuições precisam se voltar para atender à demanda de usuários em busca de soluções para problemas que demandem informação. Importa frisar que o bacharel em Biblioteconomia recebe a designação privativa de bibliotecário constante na listagem das profissões regulamentadas da Classificação Brasileira de Ocupações - CBO (BRASIL, 2010).

O acadêmico formando deve solicitar o registro profissional ao Conselho Regional de Biblioteconomia (CRB) de sua região; assim como seguir o Código de Ética Profissional Bibliotecário, instrumento utilizado

para as condutas que preservam a imagem bibliotecária e defesa da sociedade (CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA, [s.d.]).

Dentre os espaços institucionais que o bibliotecário tem para desenvolver suas práticas está a Biblioteca Pública, um espaço com potencial para a interação e manifestações culturais e sociais. Nela, o bibliotecário pode contribuir para as práticas de leitura, as quais são potencializadoras da formação do cidadão.

Trata-se de uma instituição criada para apoiar a educação e permitir que o leitor tenha a oportunidade de desenvolver a reflexão e a criticidade (BIBLIOTECA NACIONAL - BRASIL, 2010). Na Biblioteca Pública, o indivíduo deve ter a oportunidade para interagir, ser seletivo e capaz de usar a informação de maneira eficaz; outra questão da existência da Biblioteca Pública está na contribuição para o aperfeiçoamento intelectual e, de alguma forma, para a transformação social de cada ator da sociedade.

Em relação à Biblioteca Pública, as suas missões básicas são constituídas de: apoiar o cidadão para ser autônomo; proporcionar e estimular meios que vislumbrem a criatividade e a imaginação, e; incentivar a inovação nas várias áreas do conhecimento (BIBLIOTECA NACIONAL - BRASIL, 2010).

Assim sendo, a Biblioteca Pública precisa ter o bibliotecário com o perfil de mediador da informação, além da capacitação necessária para ter consciência de que precisa reconhecer quais são as competências, habilidades e atitudes exigidas deste profissional. Deste modo, ele pode buscar compreender “[...] o processo de aprendizagem baseada na busca e no uso da informação” (CAMPELLO, 2006, p. 68-69), para melhor atender às demandas de informação nos espaços das bibliotecas e ser especialista no trabalho que realiza.

Esse posicionamento demonstra o perfil e o comprometimento do bibliotecário com os interagentes, além de comprovar a competência com que executa suas funções no desenvolvimento das técnicas e da aplicabilidade dos conhecimentos de profissional.

Lembra-se aqui o termo interagente e chama-se a atenção para as bibliotecas, em seus espaços: quem vai até esses locais para lidar com a informação e não é bibliotecário, recebe o nome de: leitor, frequentador, cliente, usuário, entre outros mais. Sobre essa denominação, Corrêa (2014) lança a possibilidade da aplicação do termo *interagente*. Mas, por que mudar essa nomenclatura?

Entende-se que o usuário pode ser concebido como o indivíduo que usa a biblioteca, ou seja, ele passa a usufruir de recursos de informação, produtos e serviços, entre outras possibilidades disponibilizadas por esse ambiente. Ele é quem usa o que é oferecido, o que pode representar uma relação de unilateralidade. A pessoa entra, usa os espaços e os recursos e sai (CORRÊA, 2014).

Usuário não é um termo condizente com a proposta desta dissertação, uma vez que para desenvolver a Competência em Informação é necessário expressar a necessidade de informação para outras pessoas contribuírem com os recursos adequados à tomada de decisão. No diálogo há uma troca de ideias, podem-se criar meios mais adequados para solucionar o problema daquele que busca e usa o serviço de informação.

Dessa feita, compreende-se que as expressões surgem de acordo com os contextos sociais de cada época e para representar o século XXI e as formas de manuseio dos aportes informacionais e tecnológicos, assim, há uma proposta a ser adotada neste trabalho que é a substituição de “usuário por “interagente”. Para tal adoção, destaca-se o seguinte: “A palavra ‘interagente’ tem sido popularizada nos últimos anos através do conceito de ‘interatividade’ que acompanha os estudos mais recentes sobre o uso de ferramentas tecnológicas e dos recursos digitais” (CORRÊA, 2014, p. 28).

Interatividade pode ser vista, também, como a troca de comunicação entre pessoas em uma conversa em que temos de um lado uma pergunta e do outro lado resposta e vice-versa. O respondente se torna um questionador para conhecer mais sobre o que está sendo demandado. Trata-se da interação por meio de falas de ambos os lados para buscar o entendimento sobre necessidades do interagente.

Este termo pode ser ajustado para ser aplicável em outros ambientes e contextos, como é o caso da biblioteca. Ressalta-se que se a pessoa chega e solicita por informação do mais variado tipo e ela recebe uma resposta, ocorre aí certo nível de interação ou interatividade social. Outra forma de se verificar a aplicação do termo está no ato de preencher os diversos formulários constantes no ambiente informacional, como exemplo: críticas, sugestões, estudos de usuários, só para citar alguns. Todos esses procedimentos são exemplos de interação em bibliotecas, com nível diferenciado de interatividade (CORRÊA, 2014).

Interação na biblioteca favorece a troca entre as partes envolvidas com o intuito de juntos, em uma construção coletiva, haja intervenção e parceria na busca por informação relevante para quem demanda. Em

discussão aberta pode-se chegar aos objetivos criados e estabelecidos por cada interagente.

Concorda-se com Corrêa (2014) sobre a aplicabilidade do termo interagente para conceituar o ator encontrado em bibliotecas, dentre outras unidades de informação. Essa pequena representação do “fator interação” em estudos da área da Ciência da Informação e Biblioteconomia pode receber outra dimensão se for possível ampliar a visão em torno desse agente social,

[...] o qual tem recebido uma denominação que reduz significativamente a importância de sua participação nos processos de comunicação e geração de conhecimentos a partir do acesso e apropriação de informações dentro ou fora do ambiente das bibliotecas (CORRÊA, 2014, p. 31).

O interagente pode ser entendido como sendo “[...] alguém que transforma e é transformado a partir do diálogo e da negociação [...]”, importa salientar que o profissional da informação precisa ter consciência que a transformação não deva ocorrer somente no uso do termo e sim da promoção e da efetiva participação dos interagentes nas “[...] diversas áreas de sua unidade de informação”, essa modificação no conceito é necessária para atualizá-lo diante do contexto informacional em que o indivíduo vive (CORRÊA, 2014, p. 36).

Na relação biblioteca-interagente tem-se a oportunidade de desenvolver ações em que ambas as partes ganham e compartilham, quando as críticas, sugestões e melhorias são recebidas e, conjuntamente, podem ser resolvidas, desenvolvidas e recriadas. O interagente pode contribuir em vários processos da biblioteca, uma vez que ela é criada para ele.

Mas, o que muda com essa visão de ser o usuário da informação um “interagente”? A resposta encontra-se no excerto de Corrêa (2014, p. 37) a seguir:

A hipótese levantada por esta reflexão é que, ao adotar o termo Interagente, é possível dar início a uma mudança cultural capaz de levar o bibliotecário a compreender que tanto a biblioteca quanto a informação devem ser organizadas e geridas de maneira negociada com o seu público-alvo. Diferentemente da visão tradicional na qual os

bibliotecários decidem internamente como, quando e quais produtos e serviços serão oferecidos, sem qualquer participação ou interferência de seus ‘usuários’, apenas fazendo eventuais adaptações e mudanças a partir de dados coletados esporadicamente.

Ao interagir (comunidade e funcionários de bibliotecas) com o ambiente informacional há a possibilidade de sair do tradicionalismo existente e passar para o processo de transformação sociocultural na forma em que bibliotecas e informação são geridas. Com a participação de todos os envolvidos e interessados, em um desenvolvimento de negociação, os produtos e serviços tendem a ser adequados à realidade das necessidades de informação da comunidade; eles podem ser construídos com a participação dos beneficiados, ou seja, o público-alvo que tem os seus interesses atendidos; assim, a missão da biblioteca pode ser cumprida.

Corrêa (2014) esclarece que a mudança da terminologia e da cultura corrobora com a forma pela qual a biblioteca percebe o ator da sociedade que demanda por informação. Para a organização, ele é usuário ou interagente? É preciso olhar o usuário com outros olhos, diz a autora e torná-lo participativo e parceiro. Segundo Corrêa (2014, p. 37), “Eles também podem, devem e desejam ser igualmente construtores e autores do conhecimento em parceria com bibliotecários. Não como ‘usuários’, mas como Interagentes”. Diante da concordância com o exposto, acerca da expressão é que se decidiu adotar, nesta dissertação, o termo *interagente*.

Outra consideração a ser feita diz respeito à opção pelo uso da expressão Competência em Informação. A pretensão de se explorar o assunto está na conscientização de poder ter na Competência em Informação um caminho para o bibliotecário obter condições que possibilitem o aprimoramento pessoal e de outros, no quesito conhecimentos, habilidades e atitudes.

Assim, entende-se que a Competência em Informação é uma das possíveis traduções para o termo *Information Literacy* – (IL), que surge na década de 1970 em virtude da necessidade de utilizar recursos informacionais para resolver problemas e para as tomadas de decisão por meio do aprendizado de técnicas e habilidades necessárias ao lidar com a informação. Nessa mesma década, a *American Library Association* – ALA (1989) publica um documento em que consta o conceito de competente em informação, que é o indivíduo capaz de desenvolver competências,

habilidades e atitudes para saber como fazer um trabalho decorrente do uso da informação e seus recursos.

Figura-se nessa representação do “Ser Competente em Informação”, o profissional da informação, que nesse contexto, necessita se ressignificar e desenvolver técnicas, para acompanhar a alteração ocorrida no uso e no fluxo da informação de maneira ética, profissional, sensível, criativa, autônoma e político-social.

A Competência em Informação é uma abordagem que pode ser analisada na manifestação do fazer biblioteconômico nas quatro dimensões listadas a seguir: dimensão técnica, dimensão estética, dimensão ética e dimensão política. Essa divisão das dimensões da Competência em Informação é baseada em um estudo de Terezinha Azerêdo Rios (2010).

Nas breves descrições de cada dimensão, pode-se sinalizar o foco dado a elas, que são: 1) A dimensão técnica - aborda questões do saber fazer bem o que precisa ser feito pelo profissional; 2) A dimensão estética - apresenta a sensibilidade e a consciência de ser sensível ao outro e a si mesmo; dimensão que envolve a sensibilidade do profissional e o agir humano, destaca o potencial criativo de cada um; 3) A dimensão ética - trata de deixar claro o que pode ou não pode ser feito, o que deve ou não deve ser feito no agir profissional e humano; trata da convivência em sociedade e das regras necessárias à coletividade; 4) A dimensão política - trata do trabalho desenvolvido pelo indivíduo para o coletivo, em que se observa o potencial do desenvolvimento técnico e criativo voltados para produtos e serviços à disposição do outro.

Acrescenta-se que é importante ter conhecimento da existência das quatro dimensões e do entendimento de que estão interligadas, não sendo possível dissociar uma da outra, para não ser perdido o potencial de alcance que o conjunto abarca. No entanto, ressalta-se que quando uma pesquisa procura focar os olhares para determinados fins, justifica-se a necessidade de explorar uma das dimensões.

Neste estudo, a Dimensão Estética da Competência em Informação é foco. Por meio dessa visão, pode-se chegar à ação que se volta para o agir humano, para a sensibilidade na relação com o coletivo social, para promover a autonomia no processo de aprender a aprender, bem como para a criatividade durante o desenvolvimento das práticas pessoais e profissionais.

Manifesta-se aqui que os amparos teóricos são endossados pela Filosofia em geral, Fenomenologia e Filosofia da Educação. Nesse

contexto, pode ser possível refletir acerca da Estética e das ideias de um filósofo que tem condições de contribuir com as questões filosóficas da fenomenologia e da própria estética, que é Maurice Merleau-Ponty.

Merleau-Ponty foi um filósofo que se debruçou sobre a fenomenologia, por esta razão é que ele foi eleito para dar fundamentação teórica nesta dissertação. Em seus estudos, ele leva a fenomenologia para a dimensão da percepção e das vivências dos sujeitos que estão no mundo, da experiência humana que vive e pensa.

Matthews (2010) interpreta que Merleau-Ponty defende a fenomenologia como a oportunidade de perceber as “coisas” como elas são em sua essência primeira, como elas surgem e aparecem no mundo, como elas são dadas aos que estão no mundo, sem conceitos previamente estabelecidos. O filósofo francês está preocupado em conduzir os indivíduos ao exercício fenomenológico de reaprender a olhar o mundo em que se vive; uma prática que permite mudar a maneira como veem o mundo, por meio de perspectivas e perfis diferentes.

Como a percepção necessita dos sentidos humanos, em Merleau-Ponty emprega-se o corpo como o meio para conduzir os efeitos dos sentimentos e das sensações percebidas pela experiência, fato este a ser comprovado quando ele afirma que “[...] a percepção influi nas relações entre mim, enquanto tenho um corpo, e o mundo” (MERLEAU-PONTY, 1990, p. 291).

Nesse sentido é que se pode fazer a relação entre fenomenologia e estética filosófica, quando o filósofo afirma que “[...] na percepção meu corpo representa o papel de mediador absoluto [...]” (MERLEAU-PONTY, 1990, p. 291). No corpo se tem condições de perceber as “coisas mesmas” por meio das sensações que tocam o indivíduo. A estética está no âmbito da percepção, no poder de perceber está o sensível, ou seja, para Merleau-Ponty “[...] a experiência sensível é a base de toda experiência estética e a condição da própria experiência artística” (VALVERDE, 2008, p. 168).

Diante do exposto, pode-se mencionar que o profissional da informação ao se deparar com os argumentos da estética integra às suas competências, habilidades e atitudes, uma dimensão em que há a necessidade de envolvimento com o interagente - este ator da sociedade que se encontra no fim da execução das atividades do bibliotecário.

Dito que esta dissertação menciona a fenomenologia como aporte teórico e, esta teoria nos permite ter o uso da escrita criativa e descritiva

empregada em primeira pessoa. Eu, autor desta pesquisa, peço a licença para escrever em primeira pessoa do singular, deste ponto em diante.

1.1 JUSTIFICATIVA

Neste instante, eu apresento as minhas motivações de pesquisador ao investigar a Competência em Informação de bibliotecários na Biblioteca Pública. Ela ocorre diante de um conjunto composto por um interesse pessoal com a temática, bem como a possibilidade de contribuir para a área da Ciência da Informação, Biblioteconomia, Educação, Filosofia e, de modo geral, para a sociedade.

1.1.1 Justificativa Pessoal

Como a realização desta dissertação é um exercício fenomenológico me sinto na liberdade de me apresentar um pouco. Eu nasci em Florianópolis (SC) e fui criado em Governador Celso Ramos até meus sete anos de idade, depois fomos morar no Estado de São Paulo, foi lá que minha ligação com Biblioteca Pública vem da infância e adolescência, em que eu morava com meus pais no litoral de São Paulo, em uma pequena cidade chamada São Sebastião. Eu e um colega de escola havíamos lido quase todos os livros que nos interessavam na biblioteca de nossa escola e ficamos sabendo da existência da Biblioteca Pública Estadual. Munidos dos documentos necessários para fazer a carteirinha, fomos fazer nossa inscrição e pegar livros. Lá entrei e o cheiro do lugar era de páginas de livros, no cantinho destinado aos livros infantojuvenis eu sentei e encontrei aquele que seria o meu primeiro livro retirado em Biblioteca Pública, o título dizia: O Pequeno Príncipe.

Como muitos fazem eu fiz, peguei o livro, abri, li partes e cheirei as folhas de papel, um cheiro muito gostoso vinha de algo ali que não era do papel e que eu desconhecia ficou gravado na memória, descobri mais tarde durante os estágios em bibliotecas que se tratava do cheiro exalado pela “fita mágica”. Meu primeiro contato com esta fita nos estágios automaticamente me reportou para aquela Biblioteca Pública em especial e eu sempre me vejo - com minha intenção vazia (aquela em que a imagem

não é a vivida no momento e se reporta a algo já vivido) – sentado na almofada do setor infanto-juvenil lendo o meu primeiro livro da biblioteca.

Fui aluno de escolas públicas e sempre frequentei as bibliotecas das escolas, quando eu terminei o ensino médio, já de volta à Santa Catarina, fiquei sem orientação pessoal sobre qual destino seguir e meus pais me deixaram à vontade para decidir. Durante uns três anos eu lecionei no ensino fundamental e me apaixonei pela experiência de contribuir com o aprendizado de outras pessoas. No entanto, eu precisava ter uma formação e ter uma profissão, investiguei os cursos que as universidades públicas ofereciam e descobri a Biblioteconomia. Logo de início eu me envolvi com as disciplinas e tive a certeza daquele universo ser o meu, pois eu sempre fui um amante de livros.

Terminada a graduação, fiz uma especialização já trabalhando em um arquivo de cartório, nesse ínterim passei na seleção de um concurso que iria me colocar como funcionário público da Biblioteca Pública de Santa Catarina, uma instituição estadual, local em que atuo como bibliotecário.

Porque eu falei disso? Primeiro, para mostrar que eu sempre frequentei e gostei dos ambientes públicos e em especial de bibliotecas. Segundo, para lembrar minha epígrafe que vem do livro de O Pequeno Príncipe, uma história em busca do entendimento do verdadeiro sentido da vida que li e reverbera até hoje em minha vida, inclusive nesta dissertação. Terceiro, porque pela experiência do cheiro da “fita mágica” o passado se torna presente acionado por um cheiro e me leva a ter a sensação de folheio de páginas do livro de Antoine de Saint-Exupéry, a ver em minha mente a Biblioteca Pública e a me sentir dentro daquele espaço, como se eu estivesse vivendo novamente aquela experiência. A fenomenologia lida com essa sensação do passado se fazer presente e trazer consigo toda a carga emotiva e sensorial já experienciada e vivida.

Eu sou um curioso e como todo bom curioso faz eu faço, vou à busca de conhecer. Assim, eu conheci muitos ambientes de bibliotecas, como as bibliotecas dos colégios em que estudei; nelas eu tive o privilégio de desfrutar dos espaços e dos acervos do ensino fundamental, médio e do ensino superior.

Durante o período de quatro anos em que passei na universidade para me formar em Bacharel em Biblioteconomia, realizei estágios extracurriculares. Nessas oportunidades, conheci a biblioteca escolar de um curso preparatório para o vestibular; depois uma biblioteca universitária, e; em seguida uma biblioteca especializada – na área de direito.

Hoje sou bibliotecário da Fundação Catarinense de Cultura – FCC, lotado na Biblioteca Pública de Santa Catarina – BPSC. Quando entrei nesse espaço múltiplo, pude realizar diversas ações culturais; trabalhei no Setor de Empréstimos e Devoluções, por um curto tempo (substituindo colegas de trabalho); realizei atividades de atendimento ao público no Setor de Obras Gerais e Setor de Literatura, Periódicos e *Braille*, também em oportunidade de substituição de colegas que precisaram se ausentar. Até que, finalmente, fui trabalhar com as Obras Raras e fiquei nesta função até hoje.

Depois de três anos de atuação profissional e de vários questionamentos acerca das ações realizadas no ambiente da biblioteca, decidi transformar um de meus questionamentos em pergunta de pesquisa e fiz a minha inscrição e submissão de projeto no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina – PGCIN/UFSC.

Entre as leituras de textos da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, encontrei muito material sobre o tema Competência em Informação, Competência Informacional, Letramento Informacional e assim, escolhi mergulhar mais nesse universo temático para tentar compreender o desenvolvimento da Competência em Informação no ambiente da Biblioteca Pública de Santa Catarina sob a óptica² da Dimensão Estética (sensível, autônoma e criativa) do agir profissional.

Mas, o porquê de escolher o universo de pesquisa sendo representado pela Biblioteca Pública de Santa Catarina? Pois bem, primeiro porque durante muitos anos eu fui um interagente constante neste espaço. Sou natural de Florianópolis, mas fui criado em Governador Celso Ramos; todas as vezes em que eu estava pelo centro da Capital catarinense, eu dava um jeito de visitar a Biblioteca e andar entre as estantes; lá, selecionava um livro e levava para casa. Em tempos de graduação eram as mesmas práticas, eu buscava material por lá, ou ia para suas dependências só para acompanhar as mudanças realizadas, ou até visitar amigos que realizavam atividades de estágio na Biblioteca Estadual.

Observe você que uno o gosto pessoal que tenho por este ambiente há longos anos com o fato de eu ser um profissional atuando na Biblioteca

² Ciência da visão – conforme o Vocabulário Ortográfico da Língua Portuguesa. Disponível em: <<http://www.academia.org.br/abl/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?sid=23>>. Acesso em: 29 jun. 2015.

Pública de Santa Catarina e, ainda, com a vontade de conhecer mais sobre os profissionais que estão comigo nesta unidade de informação. Dessa forma, culmino em um desejo de obter mais conhecimento acerca desse espaço e da atuação de seus bibliotecários e assim ter uma visão ampliada do universo em que também estou inserido.

Sobre a Competência em Informação (CoInfo), que no Brasil é um termo novo, originado da tentativa de tradução do termo americano *Information Literacy*, posso dizer que em minhas leituras, percebi cientistas e demais profissionais da informação pesquisando e publicando sobre a CoInfo de forma a conceituar e a definir o que ela é e para o que ela veio. Outros trabalhos têm surgido com o foco na construção de modelos para o desenvolvimento da Competência em Informação e na aplicação destes em Bibliotecas Escolares e Universitárias.

Compreendo que os resultados das investigações sobre o tema podem ser adaptados para outros contextos. No entanto, as publicações de pesquisas de forma a dirigir o objeto de estudo para a CoInfo em ambientes de Bibliotecas Públicas ou voltadas para elas, são poucas em quantidade de divulgação pelos periódicos científicos. Se eu procedo com a busca em uma base de dados e insiro os termos referentes ao universo da CoInfo e Biblioteca Pública, a recuperação da informação apresenta baixo índice de trabalhos indexados nas bases. Quando da existência de produção científica que abarca os assuntos citados, a *dimensão técnica* prevalece na descrição dos resultados dos textos. Essa constatação me provocou e surgiu a curiosidade em conhecer melhor a Dimensão Estética da Filosofia e da Educação, por ter me identificado com as ideias contidas nos textos lidos, e a Dimensão Estética da Competência em Informação para desenvolver a dissertação que apresento agora.

1.1.2 Justificativa Social

A Biblioteca Pública tem uma missão abrangente que engloba informação, alfabetização, educação e cultura, segundo o Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS E INSTITUIÇÕES, 1994). O referido documento cita que para o atendimento das necessidades informacionais da comunidade que ela deva atender,

precisa ter base na igualdade de acesso a todos sem qualquer tipo de distinção.

No tocante ao público-alvo, encontrei os diferentes perfis de interagentes, tanto em classe social, quanto econômica e educacional. Dessa feita, segundo Federação Internacional de Associações de Bibliotecários e Instituições (1994), é dever da Biblioteca Pública prover acesso à informação a todo aquele que está interessado em interagir com este espaço. Os serviços precisam ser adequados aos grupos presentes no local e outros mais específicos precisam ser pensados para que a biblioteca leve seus serviços até os grupos de minorias linguísticas, pessoas deficientes, hospitalizadas ou reclusas.

Compreendo o texto do Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas, publicado pela Federação Internacional de Associações de Bibliotecários e Instituições (1994), como uma preocupação social de existir na Biblioteca Pública uma possibilidade de interação com os espaços e os recursos de informação disponibilizados para que os indivíduos possam refletir sobre vários temas veiculados por meio dos suportes informacionais. De posse da informação, o indivíduo pode desenvolver competências, habilidades e atitudes para a tomada de decisão, com o processo de leitura e apreensão dos conteúdos há a possibilidade de pensar nas questões que envolvem a sociedade e como participar ativamente de alguma forma.

Uma pessoa esclarecida abarca condições promotoras da liberdade, autonomia, crítica, democracia, entre outras mais. No Manifesto, o cidadão competente em informação tem condições de se revestir de habilidades que o empodera para lidar com a informação capaz de dotá-lo de capacidade para se educar ao longo da vida.

A pessoa bem informada se instrumenta para refletir sobre fatos e circunstâncias do contexto em que vive, ela tem condições de ser crítica com o que observa nas leituras e ao seu redor; desenvolve uma visão particular de mundo e tem a possibilidade de ser um cidadão autônomo em suas buscas por informação e ser criativo no seu uso, de forma ética.

Quando no Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas mencionam-se as missões-chave de uma Biblioteca Pública, indica-se a prática dos profissionais desse espaço em atividades possíveis de desenvolver a fim para:

Criar e fortalecer os hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância; Apoiar a educação individual e a auto-formação, assim como a educação formal a todos os níveis; Assegurar a cada pessoa os meios para evoluir de forma criativa; Estimular a imaginação e criatividade das crianças e dos jovens; Promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas; Possibilitar o acesso a todas as formas de expressão cultural das artes do espectáculo; Fomentar o diálogo inter-cultural e a diversidade cultural; Apoiar a tradição oral; Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local; Proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse; Facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática; Apoiar, participar e, se necessário, criar programas e actividades de alfabetização para os diferentes grupos etários (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS E INSTITUIÇÕES, 1994, sem paginação).

Em todas essas missões, consigo vislumbrar a oportunidade de Programas de Desenvolvimento da Competência em Informação nos espaços da Biblioteca Pública de Santa Catarina.

Dessa maneira, ao estudar a Biblioteca Pública Estadual de Santa Catarina, questiono-me se é possível compreender a Dimensão Estética da Competência em Informação por meio das vivências dos bibliotecários que nela trabalham, por isso a escolha da fenomenologia.

Em suma, posso afirmar que a instituição Biblioteca Pública de Santa Catarina é centenária e possui um acervo vasto e variado em temas e assuntos; os interagentes são estudantes, jornalistas, escritores, professores, pesquisadores, comerciários, entre outros que por ali transitam e usufruem do espaço da biblioteca; as oportunidades de criação de produtos e serviços que podem ser disponibilizados aos grupos que utilizam o espaço também podem ser inúmeras, e; o bibliotecário tem demanda para ofertas de novidades em termos de recursos de informação, ele pode pensar em novas

formas de atendimento ao público; necessita ser criativo e atender ao público-alvo da biblioteca.

Diante desse olhar, compreendo que a sociedade pode não conhecer o que é Competência da Informação ou Dimensão Estética dessa competência, mas, em contrapartida, os profissionais da informação, ao se colocarem diante da leitura dos resultados desta pesquisa, poderão voltar a atenção deles para o ser humano de forma holística.

O interagente ao transitar pela biblioteca se depara com um ambiente cheio de técnicas, regras e padrões necessários para as rotinas de organização, armazenamento e disseminação da informação. No entanto, com a dimensão estética da competência do bibliotecário, ele pode ser beneficiado com serviços e produtos de um profissional esclarecido, atualizado e sensível às necessidades do outro. Dessa forma, toda a coletividade pode ter êxito no processo de busca, seleção, avaliação e uso efetivo de informações que irão ao encontro com suas necessidades de informação.

Refletindo sobre a Competência da Informação e o desenvolvimento da Dimensão Estética, compreendo poder contribuir para fomentar questionamentos acerca das possibilidades de criação de produtos e serviços considerados significativos pelos interagentes que precisam ser consultados e ouvidos. De igual modo com a percepção da necessidade de informação real do interagente por meio de diálogos entre biblioteca e comunidade; e da reflexão sobre o desenvolvimento da Competência em Informação como uma constante, ao longo da vida.

1.1.3 Justificativa Científica

Ao pesquisar nas bases de dados, constato que há um número significativo de trabalhos publicados em torno da Competência em Informação, o mesmo ocorre com as outras traduções possíveis para o termo inglês *Information Literacy*. No entanto, ínfimos são os que se debruçaram sobre as quatro dimensões trabalhadas por Rios (2010).

Destaco as investigações de Elizete Vieira Vitorino e seus orientandos de Mestrado. Eles escreveram, defenderam e publicaram sobre a dimensão técnica, estética e política da Competência em Informação; os trabalhos são estes: “Competência informacional e dimensões da competência do bibliotecário no contexto escolar” (FARIAS; VITORINO,

2009); “Dimensões da competência informacional” (VITORINO; PIANTOLA, 2011); “Competência informacional: um olhar para a dimensão estética” (ORELO; VITORINO, 2012); “A dimensão estética da competência informacional” (VITORINO; ORELO, 2013); “Competência informacional fundamentada na dimensão ética” (MENEZES; VITORINO, 2014); “A dimensão técnica da competência informacional: visão dos bibliotecários de referência das bibliotecas universitárias da Grande Florianópolis, SC” (OLIVEIRA; VITORINO, 2014).

Sobre o uso das divisões em dimensões nos estudos da Competência em Informação, reafirmo que encontrei um número pequeno de trabalhos que exploram essa possibilidade de olhar para a temática; um olhar focado na política, ética, técnica e estética. Declaro que, ainda, são poucos os debates e as reflexões no sentido de ponderar o quanto a estética, ética e política são dimensões pouco exploradas em detrimento da técnica bibliotecária.

Desse modo, espero poder contribuir com as áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação e provocar outras discussões em torno da prática do bibliotecário e o despertar para a Estética. Haja vista que pouco se encontra escrito e divulgado sobre os resultados de pesquisas acerca da temática “Estética” no contexto da Ciência da Informação e, mais especificamente, relacionado ao desenvolvimento da Competência em Informação.

Esta dissertação intenciona trazer conhecimentos decorrentes da análise e reflexões das vivências dos bibliotecários atuantes na Biblioteca Pública de Santa Catarina; as falas transcritas apresentam as respostas das questões sobre Competência e Informação e Estética filosófica, que foram aplicadas aos participantes da entrevista desta investigação.

Outras explorações e interpretações podem ser desenvolvidas acerca desta temática e do objeto apresentado. Como é um trabalho de abordagem fenomenológica, ele não acaba aqui, ele reverbera.

1.2 PROBLEMA DA PESQUISA

Nesta seção, exponho o questionamento levantado para orientar a pesquisa e os objetivos que estabeleço para a condução desta investigação.

Ao refletir acerca do exposto supracitado questiono o seguinte: Como se dá a compreensão da Dimensão Estética da Competência em

Informação nas vivências profissionais dos bibliotecários da Biblioteca Pública de Santa Catarina?

Diante desse questionamento, a pesquisa tem os seus objetivos descritos e delineados a seguir.

1.2.1 Objetivo geral

Como **objetivo geral** está o interesse em descrever a Dimensão Estética da Competência em Informação apresentada nas vivências profissionais dos bibliotecários da Biblioteca Pública de Santa Catarina.

1.2.2 Objetivos específicos

Como caminho para obtenção das informações necessárias para atingir o objetivo geral estão os **objetivos específicos**, que são:

- a) registrar as vivências profissionais dos bibliotecários da Biblioteca Pública de Santa Catarina;
- b) perceber na fala dos bibliotecários a compreensão sobre Competência em Informação;
- c) investigar na fala dos bibliotecários a interpretação acerca da Dimensão Estética da Competência em Informação.

Na próxima seção, constam os registros dos conceitos necessários para a compreensão desta dissertação. A estrutura do relato desta dissertação está definida da seguinte forma: Seção 2 - Fundamentação teórico-conceitual, na qual abordo os temas: fenomenologia, representações sociais, sociedade da informação, profissional da informação, competência em informação e biblioteca pública. Seção 3 - Procedimentos metodológicos, que abarca: escolha do tipo da pesquisa; caracterização do campo e dos participantes da pesquisa, que se subdivide em: os bibliotecários participantes, e; a Biblioteca Pública de Santa Catarina. Ainda nos procedimentos metodológicos, apresento a coleta de dados - com subdivisão para: a entrevista; o questionário de caracterização e o roteiro de entrevista; o diário de campo; o pré-teste; observação, e; cuidados éticos. Por fim a subdivisão denominada: análise e apresentação dos dados. Seção 4 - Análise e apresentação dos resultados, com a subseção: caracterização

dos bibliotecários; compreensão sobre competência em informação, subdividida em: habilidades para a busca de informações; uso da informação na pesquisa, para o aprendizado e para o desenvolvimento do pensamento crítico; compreensão sobre Competência em Informação. E a subdivisão: interpretação acerca da dimensão estética da competência em informação. Esta se subdivide em três categorias, que são: percepção a respeito da necessidade de informação; criatividade para resolver problemas que demandem informação; percepção da sensibilidade nas práticas profissionais, e; interpretação sobre a dimensão estética da Competência em Informação. Seção 5 – Considerações finais. Apresento ainda, as referências e os apêndices deste trabalho.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO-CONCEITUAL

A centralidade da pesquisa está na Estética, uma dimensão da Filosofia em que a percepção e a sensibilidade no agir humano propõem uma reflexão sobre as práticas profissionais. Outro aspecto importante deste trabalho está na visada fenomenológica, que possibilita a volta ao Ser, um retorno de atenção e cuidados para com as pessoas em situação.

Dito isso, uma vez que a Biblioteconomia é impregnada de técnicas, padrões e normas, observo a profissão do bibliotecário um tanto quanto tecnicista. Este profissional é habilitado e capacitado para realizar a seleção, a aquisição, a organização e a disseminação da informação.

No entanto, desponho, nesta dissertação, a necessidade do direcionamento da Estética para a atenção da relação entre profissional e comunidade interagente ser desenvolvida de forma aprazível. Pillotto (2006) declara que a interação pode ser de maneira a me colocar em contato com o outro por meio da percepção e da sensibilidade para interferir de modo direto ou indireto nas ações.

Sobre a Estética filosófica, Blackburn (1997, p. 127) a descreve como “[...] o estudo dos sentimentos, conceitos e juízos resultantes de nossa apreciação das artes, ou da classe mais geral de objetos considerados tocantes, belos ou sublimes”. Abbagnano (1970, p. 348) conceitua estética como “[...] a ciência filosófica da arte e do belo”, este autor declara que se trata de “representações sensíveis do conhecimento” e pode ser tratada como “doutrina do conhecimento sensível”.

Assim sendo, quando da tentativa de se descrever a ação do bibliotecário em atividade que requer dele o conhecimento técnico permeado pela ética, política e estética ousou dizer que se chega perto da sensibilidade necessária para o profissional conseguir se envolver com o desenvolvimento da Competência em Informação (CoInfo).

Seguindo a averiguação desse viés da filosofia, trato aqui, nesta dissertação, de uma descrição da essência de vivência profissional, essa essência é a própria experiência dos bibliotecários; essa experiencição é descrita de tal forma que a ela cabe descrever sobre “o que querem dizer das coisas”, segundo afirma Dupond (2010).

Os filósofos Edmund Husserl e Maurice Merleau-Ponty fundamentam a descrição das experiências profissionais apresentadas nesta

pesquisa como um exercício para se perceber os objetos e realizar “uma volta às coisas mesmas”, esta que é uma das propostas da fenomenologia. Carmo (2011, p. 9) informa que essa “volta às próprias coisas” está relacionada com o modo que essas coisas “[...] se apresentam a nós no mundo, isto é, com aquilo que cotidianamente nos cerca”.

Dessa feita, descrever é o que me propus realizar e é o que a fenomenologia faz. Note o objetivo desta pesquisa, ele é o processo de descrever uma realidade apresentada por profissionais da informação em um determinado contexto - que neste estudo de caso é a Biblioteca Pública de Santa Catarina. Assim, se me apoiei no objeto desta dissertação por meio de representações sociais das vivências dos bibliotecários, considero adequado para com a pesquisa e para com o método científico que este seja por meio da abordagem fenomenológica.

Esse esforço de “voltar às coisas mesmas” de Merleau-Ponty (2011) - partindo das experiências dos bibliotecários - é uma prática de descrição do mundo vivido, da tentativa de deixar aparecer as essências vividas pelos indivíduos. A fenomenologia me permite descrever as experiências do “outro” que comigo está no mundo, de uma perspectiva pessoal dos entrevistados, com um olhar que traz consigo os traços do contexto cultural desse “outro”. Dessa feita, o método fenomenológico permite estudar a Dimensão Estética da Competência Informacional, com o uso das falas dos sujeitos da pesquisa e a aparição das percepções de cada um deles.

A escolha do filósofo francês Maurice Merleau-Ponty decorreu de uma prévia investigação em textos da área da filosofia para conhecer qual filósofo se debruçava sobre as ideias que mais se aproximavam da proposta desta pesquisa, que é descrever a vivência dos profissionais da Biblioteca Pública de Santa Catarina por meio das próprias experiências e percepções bibliotecárias, que são intencionais, ou seja, “experiência de”, “consciência de algo”.

Merleau-Ponty (2010, p. 15) é um filósofo que discorre sobre a noção de intencionalidade que para ele só é possível compreender por meio da redução, e seria: “‘Toda consciência é consciência de algo’”. Destarte, é a consciência das coisas, de algo, do mundo, como percepção primeira, antes de formação de conceitos, caracterização, qualificação e juízos. Veja a seguir o que o filósofo menciona sobre intencionalidade:

Trata-se de reconhecer a própria consciência como projeto do mundo, destinada a um mundo que ela não abarca nem possui, mas em direção ao qual ela não cessa de se dirigir – e o mundo como este indivíduo pré-objetivo cuja unidade imperiosa prescreve à consciência a sua meta. É por isso que Husserl distingue entre a intencionalidade de ato, que é aquela de nossos juízos e de nossas tomadas de posição voluntárias, a única da qual a Crítica da Razão Pura falou, e a intencionalidade operante (*fungierende Intentionalität*), **aquela que forma a unidade natural e antepredicativa do mundo e de nossa vida, que aparece em nossos desejos, nossas avaliações, nossa paisagem, mais claramente do que no conhecimento objeto, e fornece o texto do qual nossos conhecimentos procuram ser a tradução em linguagem exata.** A relação ao mundo, tal como infatigavelmente se pronuncia em nós, não é nada que possa ser tornado mais claro por uma análise: a filosofia só pode recolocá-la sob nosso olhar, oferecê-la à nossa constatação (MERLEAU-PONTY, 2010, p. 15-16, grifo meu).

O ato de consciência e a experiência humana é algo intencional, pois está atrelada a algo ou alguém. A esse respeito, Sokolowski (2012, p. 17) aponta que “Toda nossa consciência está direcionada a objetos”. Intencionalidade tem correlação com as intenções da mente e do cognitivo, é a relação da consciência com o objeto, é um termo que mais se aproxima da tentativa de associar-se com a fenomenologia (SOKOLOWSKI, 2012).

Na fenomenologia “[...] a idéia de intenção está no fundamento do compreender [...]” (DARTIGUES, 2005, p. 47), e compreender o que se manifesta dos bibliotecários é uma das tarefas desta dissertação. Isso se firma ao lembrarmos que um fenômeno é percebido e nesse processo, ele se mostra, assim “[...] convém falar de compreensão quando o fenômeno a compreender é animado por uma intenção” (DARTIGUES, 2005, p. 48).

A pesquisa científica exige de mim, pessoa que investiguei, alguns conhecimentos prévios para que eu pudesse ter orientação na escolha do objeto de estudo. Para esse fim, foi necessário que eu realizasse leituras do tema escolhido e, assim, conhecesse o cenário literário científico, e o que já foi realizado até o momento.

Escolhido e delimitado o tema pretendido, eu segui os seguintes passos: estabelecer objetivos, conceitos, teorias, metodologia e apresentar resultados. No trilhar investigativo em busca de respostas às perguntas de pesquisa, pude me deparar com inusitadas questões, as não previstas, o que poderia ter feito me fazer parar o processo e proceder com reflexões do propósito da pesquisa.

Dessa feita, o aporte teórico e conceitual foi fundamental para que eu obtivesse as reais condições de atingir aos objetivos que pré-determinei. A esse respeito, Callon (2010, p. 71) informa que os profissionais inovadores são habilitados para modificar as escolhas de técnicas e necessitam voltar ao início para verificar como provocar o “[...] interesse por seus projetos naqueles que se opõem a ele, e recrutando novos aliados”.

Esse movimento de buscar por respostas para uma pergunta investigativa promove o desenvolvimento de comportamentos, habilidades, atitudes para a lida com a informação; o que promove no indivíduo a capacidade para exercitar o pensamento crítico, a capacidade de reflexão sobre temas e autonomia para: busca, avaliação, seleção e uso efetivo de conteúdos que realmente são relevantes para ele no processo de estudo, trata-se da competência para lidar com a informação.

Entendo que muitos são os assuntos abordados por mim no trabalho dissertativo, para me fazer entender é preciso que eu apresente, a você leitor, os conceitos, as teorias, os autores que contribuíram para a fundamentação da pesquisa. Dessa feita, sinto a necessidade de descrever as teorias e os conceitos fundamentais para a dissertação, que são: Fenomenologia, Representações Sociais, Sociedade de Informação, Biblioteca Pública, Interagente, Profissional da Informação, Bibliotecário, Estética filosófica, Competência em Informação e Dimensões da CoInfo, em especial, a estética. A tarefa de apresentação do aporte teórico-conceitual será executada nas subseções a seguir.

2.1 FENOMENOLOGIA

A necessidade de teorizar ou conceituar acerca da fenomenologia ocorre do objetivo geral desta dissertação, em que me atenho a descrever a Dimensão Estética da CoInfo apresentada nas vivências profissionais dos bibliotecários da Biblioteca Pública de Santa Catarina.

Do filósofo Husserl se formulou o método da investigação filosófica que é conhecida hoje como fenomenologia (COTRIM, 2006), ele

foi quem iniciou e disseminou os estudos, no entanto, é importante informar a declaração de Josgrilberg (2004, p. 39, grifo meu) de que “A palavra fenomenologia não foi criada por Husserl [...]”. Assim, trago para esta discussão uma breve explanação sobre Edmund Husserl e mais detidamente sobre Maurice Merleau-Ponty.

A fenomenologia é ministrada por Husserl ([19--]) em oportunidades de falar sobre o método, ele percebe uma filosofia voltada para o sujeito e manifesta seu ponto de vista de “[...] que a fenomenologia nascente se transformou num tipo novo de filosofia transcendental” (HUSSERL, [19--], p. 9).

Dessa proposição, Husserl ([19--]) exorta aos seus ouvintes, no evento realizado na França, para a atenção à verdadeira filosofia, que liberta o filósofo de preconceitos e em busca de tornar essa área do conhecimento uma ciência autônoma e que se realiza em evidências e extrações diretas do sujeito para a justificativa da filosofia.

No exercício filosófico de voltar-se para o sujeito, Husserl ([19--]) menciona a extração de evidências diretamente de pessoas, o que remete à experiência como um resultado da vivência dos sujeitos. Este processo leva à existência humana como a portadora dos sentidos das coisas e da própria existência.

Fenomenologia é um termo empregado por Husserl (2000, p. 35) para a “[...] análise de tudo o que se dá em si mesmo (*Selbstgegebenheit*) [...]”. Este filósofo diz que a experiência oferece condições para a inferência de variáveis para representar o conhecimento do sujeito que vive a experiência, o que se entende como sendo o conhecimento psíquico. Na vivência do indivíduo há a existência da própria vivência e o que ela conhece, para o filósofo em questão, a vivência pode ser o objeto do ver e do captar, sendo um dado absoluto, quando ela é dada como “coisa”, tudo o que é ou objeto, ou seja, um “isto-aqui” (HUSSERL, 2000).

Josgrilberg (2004, p. 32) fala que “Heidegger usa a palavra existência para designar o caráter único do ser humano de ser uma abertura para o mundo e que só se expressa como existência a partir dessa abertura”. Pela existência o indivíduo pode fazer interpretação de mundo, história e dele mesmo. Para alguns fenomenólogos o conhecimento tem origem na existência, enquanto outros na subjetividade do sujeito e sua consciência intencional (JOSGRILBERG, 2004).

A fenomenologia é uma ciência rigorosa e específica, ela deixa a essência do objeto aparecer por meio da descrição feita pelo indivíduo, ela

tem forte ligação com o mundo e a experiência dos vividos em seu cotidiano. Em busca de maiores informações sobre o termo fenomenologia, encontrei no dicionário de filosofia de Abbagnano (1970, p. 416), a informação de que ela é “A descrição daquilo que aparece ou ciência que tem como objetivo ou projeto essa descrição” e em Merleau-Ponty (2011, p. 2) deparo-me com a menção de ser a fenomenologia, uma filosofia da “[...] tentativa de uma descrição direta de nossa experiência tal como ela é [...]”.

Na etimologia da palavra fenomenologia, Abbagnano (1970) e Dartigues (2005) trazem a informação de ser um “estudo” ou uma “ciência”, que se volta para o fenômeno. Da necessidade de delimitar o fenômeno nesta pesquisa, parto para a pergunta: E então, o que é fenômeno?

Quem responde é Abbagnano (1970, p. 415, grifo meu), ele menciona ser a “coisa aparente” em uma determinada situação ou em uma condição; para ele é “o mesmo que aparência”, no sentido de ser “aparência sensível”, aquela “[...] que se opõe à realidade da qual por outro lado pode ser considerado como *manifestação*, ou ao fato ao qual por outro lado pode ser considerado idêntico”.

O fenômeno é a coisa que se mostra, ele é a aparência, o que surge para se revelar, o fenômeno se manifesta para ser dado ao homem. O fenômeno é um objeto e a esse respeito, Carmo (2011, p. 17) explica que “Para a fenomenologia não existe o objeto em si destacado de uma consciência que o conhece. O objeto é um fenômeno”.

Fenômeno da fenomenologia é um objeto, que se entranha no pensamento racional e, por sua vez, essa racionalidade, se expõe ao mundo vivido por meio do próprio fenômeno. Ele não é algo que se constroi, mas está acessível a todos, da mesma forma que o pensamento racional também o é. Assim, é possível ter a fenomenologia como ciência rigorosa, como a idealizada e concebida por Husserl. Importa lembrar que todo fenômeno tem uma essência, a essência é o ser da coisa, ou a qualidade da coisa (DARTIGUES, 2005). Veja que as essências são as qualidades das coisas, ela está no fenômeno, este último é dado a mim por meio dos sentidos, o fenômeno é dotado de um sentido ou de uma essência, afirma Dartigues (2005).

Voltando para o termo fenomenologia, Sokolowski (2012, p. 10 grifo meu), no início de sua obra, chega a uma proposição que é: “[...] o estudo da experiência humana e dos modos *como as coisas se apresentam* elas mesmas para nós em e por meio dessa experiência”. Nesse fragmento,

retorno à ideia de Merleau-Ponty (2011), quando ele trata do aparecimento, onde as coisas se apresentam e no contexto da experiência. O humano vive e experencia, a maneira como as coisas se dão a ele no instante da vivência, como elas surgem e se apresentam durante o processo dessa experiência ou por meio dessa experiência é que encontramos o cerne da fenomenologia.

Diante dessas informações, posso perceber que a fenomenologia me permite estudar as vivências humanas, com observância às experiências individuais ou de grupos, em uma investigação voltada para *as aparições das coisas* aos indivíduos e suas experiências com o aparecimento. Ela é um estudo dos acontecimentos na vida do homem e da descrição desses ocorridos, nela a coisa apenas se mostra ou surge da experiência.

A apresentação filosófica se trata do estudo da vida da experiência e do sentido em que há a possibilidade de entrar no sentido novo e profundo: “[...] o retorno ao eu das *cogitationes* puras” (HUSSERL, [19--], p. 11), relacionando o *cogitatio* ao pensamento, à imaginação e à reflexão humana.

Husserl propõe uma visada para a vivência “[...] enquanto se experimenta e sobre ela simplesmente se reflecte; o aprender e o ter intuitivos e directos da *cogitatio* são já um conhecer; as *cogitationes* são os primeiros dados absolutos” (HUSSERL, 2000, p. 23). Quando parto da premissa de que o retorno às coisas mesmas é o mesmo que dizer: retorno ao mundo antes do conhecimento tem, dessa maneira, o mundo real, ele está ali e me é “dado”, antes mesmo de eu realizar qualquer tipo de análise, pronto para eu proceder com a descrição da experiência do mundo de igual forma como ele é. Tenho aí o mundo como um campo natural dos pensamentos e das percepções humanas a serem explicitadas (MERLEAU-PONTY, 2010).

Merleau-Ponty vai buscar em Husserl a sua fenomenologia para desenvolver sua própria reflexão e escrever seus ensaios acerca desse movimento filosófico; ambos realizaram reflexões com a tentativa de descrição pela experiência humana, de fazer com que pudesse ser reencontrado o “[...] contato ingênuo com o mundo, para dar-lhe enfim um estatuto filosófico [...]” (DUPOND, 2010, p. 33).

Os filósofos supracitados, afirmavam que ao olhar para o mundo e experencio o que nele encontro, sem antes mesmo de atribuir conhecimentos aos fatos vivenciados ou experimentados, realizo aí o “retorno às coisas mesmas”, nisso consiste a ingenuidade do contato com o mundo.

Husserl trazia à discussão a necessidade de eu olhar para um objeto e ter a “percepção original” dele, como uma constituinte do seu “conhecimento fundamental” (DARTIGUES, 2005, p. 15). Uma visada sem conceituação, uma visada de como o objeto é percebido, como ele é para cada ser no mundo. Nesse sentido, Flusser (1998, p. 19) utilizou das ideias da fenomenologia de Husserl ao afirmar que “[...] a vida cotidiana é ingênua [...]”, que primeiramente todos nós (eu e você leitor) agimos “como se não soubéssemos” de alguma coisa e, a partir dessa perspectiva, passamos a conhecer o que está no mundo.

Filósofos da fenomenologia dissertam acerca da ideia do retorno às “coisas mesmas” ou a um “plano da realidade” (DARTIGUES, 2005, p. 18). Esse exercício de voltar às “coisas mesmas” é um jogo da percepção que envolve: a visada e o próprio perceber. Essa jogada da percepção se realiza quando deixo o objeto se mostrar como ele é em toda a sua essência, como o fenômeno se apresenta em meu cotidiano (um jogo antes do conhecimento, da análise, da teoria e do conceito). Josgrilberg (2004, p. 34) ressalta que “Retornar às coisas mesmas significa retornar onde elas são vividas e onde elas cobram sentido para a vida e para a existência. Trata-se de não adotar cegamente conceitos, teorias, técnicas”.

Da realidade dos viventes no mundo é possível perceber “as coisas mesmas” que surgem diante deles, por meio da experiência e da vivência propriamente dita. Assim, “Investigar as coisas mesmas foi o ideal de Husserl em transformar a filosofia em ciência de rigor não pelo objeto, mas pelo modo de nos aproximarmos delas”, ou seja, é não tomar como verdade absoluta o que nos é dado como conhecimento construído sem deixar aparecer o que está oculto e precisa aparecer (JOSGRILBERG, 2004, p. 34).

Nesse movimento do vir ao mundo e mostrar-se, à fenomenologia cabe lidar com o problema dos aparecimentos, esse movimento filosófico em questão trabalha com os aparecimentos desde o início da filosofia, afirma Sokolowski (2012).

Em Merleau-Ponty a fenomenologia e os “aparecimentos” tratam da filosofia em que o objetivo está no estudo das essências, embora seja, também, uma filosofia que traz a essência para a existência da relação do homem com o mundo do qual ele faz parte com sua corporeidade. Esse relacionamento homem-mundo se dá de forma que “[...] o mundo já está sempre ‘ali’, antes da reflexão, como uma presença inalienável, e cujo esforço todo consiste em reencontrar este contato ingênuo com o mundo,

para dar-lhe enfim um estatuto filosófico” (MERLEAU-PONTY, 2011, p. 2).

Merleau-Ponty (2011) filosofa acerca da questão dos “aparecimentos” na relação homem-corporificado e o contato com o mundo e as coisas dadas por esse mundo, que estão presentes e necessitam ser percebidas, como um reencontro em um contato ingênuo com este mundo e as coisas nele. Matthews (2010, p. 18) notifica que no pensamento de Merleau-Ponty a fenomenologia está preocupada “[...] apenas em descrever o que é essencial à nossa percepção dos objetos – o que significa para nós ‘perceber’ um objeto”.

A descrição do que é percebido é um método, Josgrilberg (2004) desenvolve o raciocínio de que o método fenomenológico trouxe impacto para as ciências sociais, quando da sua aplicação para possibilitar a reflexão sobre as coisas e da fenomenologia como método para promover questionamentos. Segundo ele, “Para se perguntar o que é, é preciso de outra coisa que não a própria matemática, e isso vale para todas as ciências” (JOSGRILBERG, 2004, p. 37).

Fenomenologia pode ser vista como método e filosofia, pois além de ser método ela é filosofia capaz de impactar as diferentes áreas do conhecimento humano quando busca fundamentos. Como método está preocupado em responder perguntas que são internas ao processo, no entanto, busca pelo significado fundamental do que se faz e se preocupa com o sentido, a forma de expressão dos indivíduos em relação às coisas (JOSGRILBERG, 2004).

Sobre o “retorno às coisas mesmas” e o método fenomenológico:

Foi justamente Husserl quem percebeu que os processos naturais sempre respondiam umas coisas pelas outras, e nunca iam às coisas mesmas. Teorias, opiniões, hipóteses, sistemas, etc. encobrem a possibilidade de uma abordagem direta daquilo que nos é dado. A fenomenologia propõe um método que não vai explicar as coisas por causa e efeito, mas por elas mesmas, ou seja, ver o significado das coisas tal qual elas se manifestam e pesquisar esse significado. Assim, o ‘ver’ é uma experiência humana com um significado humano que não precisa da ciência natural para explicá-lo. Ver é uma coisa importante para a vida e experiência de todos e podemos explicá-lo sem

recorrer a qualquer outra coisa. Posso pesquisar então qual é o sentido de ver. O que é o olhar? Não se trata apenas do processo fisiológico, no olhar se tem o ato humano. Nossa busca de ver melhor pode ser pesquisada no significado mesmo de ver e não ser sempre explicado pelas ciências naturais (JOSGRILBERG, 2004, p. 42-43, grifo do autor).

Enquanto método, não se trata de seguir o da dúvida, mas de se colocar a existência em suspensão e pensar sobre ela. Husserl ([19--], p. 11-12) se atém a explicação de que “Se se aplicar este método à incerteza da experiência sensível, na qual o mundo nos é dado na vida corrente, ela não resiste de modo nenhum à crítica. É necessário, portanto, que neste estágio de início a existência do mundo seja posta em suspenso”. Observar e descrever o fenômeno no campo da experiência e como ele é oferecido à consciência humana.

Em *A ideia da fenomenologia*, quando afirma que “As perplexidades em que se enreda a reflexão sobre a possibilidade de um conhecimento atinente às próprias coisas” (HUSSERL, 2000, p. 21). O filósofo apresenta o método aplicado à crítica do conhecimento, um método fenomenológico, sendo ela uma doutrina das essências.

O que encontrei em Husserl (2000) foi uma filosofia que objetiva a clarificação da intuição para a tentativa do compreender a apreensão do sentido e transformação em dado absoluto a ser utilizado no método. Em sua apresentação de fenomenologia, o fenômeno é tudo aquilo que aparece, o que é apresentado, as coisas que estão no mundo são dadas, Husserl (2000, p. 32, grifo do autor) complementa ao afirmar que “O <<estar dado das coisas>> é exibir-se (ser representada) de tal e tal modo em tais fenômenos”.

A fenomenologia apresentada por Husserl (2000) é uma ciência dos fenômenos puros, do conhecimento como sendo a doutrina que tem a essência dos fenômenos cognitivos. Sobre o método fenomenológico do filósofo, Cotrim (2006, p. 199, grifo do autor) atribui a seguinte descrição:

O método fenomenológico consiste, basicamente, na observação e descrição rigorosa do fenômeno, isto é, daquilo que se manifesta, aparece ou se oferece aos sentidos ou à consciência. Dessa maneira, busca-se analisar como se forma, para nós, o campo de nossa

experiência, sem que o sujeito ofereça resistência ao fenômeno estudado nem se desvie dele. O sujeito deve, portanto, orientar-se para o fenômeno. Sua consciência será sempre consciência de alguma coisa. A fenomenologia se apresenta como a investigação das experiências conscientes (fenômenos), isto é, ‘o mundo da vida’, que Husserl denomina com o termo *Lebenswelt*.

O fenômeno aparece do resultado de observação, em que a percepção é fundamental para a descrição do método, um processo que representa o objeto estudado como ele é dado, sem preocupação com definição e conceituação do fato experienciado. O manifestado e oferecido aos sentidos humanos é a consciência que o indivíduo tem, de acordo com o relato de Husserl (2000), consciência de alguma coisa no mundo da vida do ser humano, aquilo que é imanente, ou seja, que está em mim.

Com base na filosofia, o método fenomenológico tem como dados o que está na consciência e é trazido até nós como algo apresentado, Husserl (2000, p. 79) declara fenomenologia da seguinte forma: “Com efeito, o seu carácter peculiar é ser análise de essências e investigação de essências no âmbito da autopresentação absoluta”.

Analiso o que está e o que não está presente na evidência do objeto para fundamentar o dado em fenomenologia, assim é necessário destacar o “dar-se” em seus diferentes modos de apresentação. No método da fenomenologia, sigo “clarificando” o que vejo. Para tal procedimento é necessário determinar e distinguir o sentido; dessa forma, posso realizar comparações, distinções, enlaces, relações, repartir e separar os momentos que precisam ficar em evidência. Lembro que não procedo com cálculos e métricas, apenas vejo, observo, percebo e descrevo. Não explico ou teorizo sobre os objetos (HUSSERL, 2000).

Um dos verbos que me deparei com mais frequência no estudo da fenomenologia foi o *descrever*. Assim, importa refletir acerca dessa tarefa fenomenológica. Segundo Merleau-Ponty (2010) a fenomenologia *descreve as aparições* sim, mas em Dartigues (2005, p. 11) encontro a colaboração de que “[...] não basta descrever um objeto, qualquer que seja de um ponto de vista o interesse de sua descrição, para adornar essa descrição com o título de ‘fenomenologia’”. É fundamental conhecer o método fenomenológico. Este, segundo Cotrim (2006, p. 199), consiste “[...] na

observação e descrição rigorosa do fenômeno, isto é, daquilo que se manifesta, aparece ou se oferece aos sentidos ou à consciência”.

O verbo descrever é estritamente fenomenológico, essa afirmativa comprova-se com Edmund Husserl, pois segundo ele a fenomenologia é “a *ciência descritiva* das essências da consciência e de seus atos” (DARTIGUES, 2005, p. 24, grifo meu). Ela descreve os fenômenos para tornar evidente a coisa descrita como ela é, assim como para deixar a “coisa” surgir como ela é vista em sua primeira visada de consciência, como ela é percebida em um primeiro contato, como ela é dada, sem conceito ou sem análise prévia.

Sokolowski (2012) resgata que o método fenomenológico de evidenciar “o modo como as coisas são” possibilita a descoberta de objetos, no entanto, permite ao mesmo tempo em que se descobre objetos, a descoberta de quem eu sou, eu enquanto o receptor da revelação dos objetos aparentes. Adaptando desse autor, posso perceber objetos e me perceber interagindo com o meio de meu contexto e o objeto, assim me compreendo no mundo em relação com os objetos, um trabalho de “autodescoberta da razão na presença de objetos inteligíveis” (SOKOLOWSKI, 2012, p. 12).

Na percepção, o indivíduo que pensa e vive a experiência de perceber tem o seu “eu” relacionado com a vivência do ser vivente, é um estado e ato dele representado no vivido. O que a pessoa vive, sente e percebe é o conteúdo sensitivo dado a essa pessoa, o fato psicológico é do eu vivente que está no mundo e em seu tempo (HUSSERL, 2000).

Cotrim (2006, p. 199) explica que “Conforme analisou o filósofo francês Merleau-Ponty, Husserl tentou a ‘reabilitação ontológica do sensível’. Isso significou, na história da filosofia, uma volta às próprias coisas, das quais o sujeito tinha se afastado”. Será por essa apresentação de Husserl que irei explorar as ideias de Maurice Merleau-Ponty, um filósofo francês (que como já foi dito) que desenvolveu o seu raciocínio sobre a fenomenologia acerca da corporalidade do homem. Mesmo em Husserl (2000, p. 133) já posso destacar um apontamento para o corpo, veja o excerto a seguir: “Conhecemos os homens mediante a expressão na sua corporalidade [...]”. Husserl se debruça sobre o pensamento e as ideias, enquanto que Merleau-Ponty nos traz o corpo como mediador das ideias e as sensações sentidas por essa corporalidade. O primeiro Husserl admitia só a consciência, já no segundo Husserl pode ser encontrado a admissão do corpo.

Sobre a fenomenologia, Merleau-Ponty (2010) acrescenta: ela é “o estudo das essências”, assim como é uma tentativa de compreender o

homem e o mundo habitado por ele a partir da sua existência. De acordo com o filósofo, o mundo está “ali”, ele é dado como ele realmente é; o fazer fenomenológico está no perceber e descrever, com o olhar original, com a ingenuidade distante da reflexão, teoria ou qualquer explicação. Quando o indivíduo coloca em suspenso as suas crenças para deixar aparecer o que o objeto é na experiência com o mundo vivido, ele pode descrever essa experiência como ela é, sem inferir nada ou qualquer consideração a ser feita, apenas descreve (MERLEAU-PONTY, 2010).

O complexo nesse tipo de trabalho é que a percepção traz consigo objetos e para cada objeto há uma essência, assim como as qualidades atribuídas a ele. A essência é apresentada como sendo o ser da coisa ou da qualidade, com a existência de uma série de variáveis produzíveis por pessoas, de acordo com os vários objetos que são dados por meio da percepção, da memória e da imaginação (DARTIGUES, 2005).

Para essa execução, a fenomenologia utiliza de uma ação do homem que é necessária: perceber. E para perceber é fundamental analisar, com um olhar observador para as coisas dadas e dadas em sua multiplicidade. Pois, o jogo filosófico de ver o que está presente – aquilo que se dá por aparecimento - necessita de seu reverso, o investigar do que está ausente – aquilo que não nos aparece. “Como cada um percebe de um jeito, parece que a realidade pode ser múltipla, relativa. Mas há um mundo comum, apesar dos muitos mundos de cada um” (JOSGRILBERG, 2004, p. 50).

Na fenomenologia há um termo denominado intencionalidade, o qual tem relação com um objeto que é intencionado. Quando intenciono o que não me é revelado, posso chamar de intenção vazia, assim como, também, ao intencionar o que se revela ou aquilo que surge, o que aparece no momento em que experiencio algo, chamo de intenção cheia. O ato de consciência que o indivíduo tem de suas experiências é algo intencional. Este conceito fenomenológico de intencionalidade está ligado à teoria de conhecimento. A intenção aqui é associada a uma implicação, ela é mental ou cognitiva (SOKOLOWSKI, 2012).

Do cotidiano se extrai o conhecimento inicial para a primeira ciência do homem, que pela subjetividade ele se volta para a ideia da intencionalidade, ou seja, quando a consciência ou subjetividade humana tem a relação com algo. Uma estrutura intencional da consciência em que a subjetividade se relaciona com alguma coisa (JOSGRILBERG, 2004).

Com respeito à relação que se tem da consciência com os objetos intencionais, Matthews (2010, p. 16) informa que a fenomenologia é isso, “[...] o estudo de como os objetos intencionais aparecem à consciência [...]” do indivíduo.

A esse respeito Sokolowski (2012, p. 18) enfatiza que se trata da “[...] relação de consciência que nós temos com um objeto”, uma relação ainda não revelada, essa é a determinação do que é intencionalidade, ela tem como princípio, segundo ideias de Husserl e Merleau-Ponty que são analisadas por Dartigues (2005, p. 22), que declara: a consciência como sendo sempre a “[...] ‘consciência de alguma coisa’, que ela só é consciência estando dirigida a um objeto (sentido de intento). Por sua vez, o objeto só pode ser definido em sua relação à consciência, ele é sempre objeto-para-um-sujeito”. Dartigues (2005, p. 49) nos lembra de que se trata da intenção do homem, pois “[...] é exatamente o humano em sua essência que a fenomenologia procura perceber”.

Na concepção de Husserl a consciência é intencional, assim a intencionalidade pode ser entendida com o que a mente conhece e registrou como característica da experiência de vida. É a consciência que o indivíduo tem das próprias experiências já vividas e dele mesmo, e quando retorna ao que foi experienciado por ele, os objetos intencionais aparecem em sua consciência. Assim, os pensamentos, as crenças, entre outros, são relacionados com algo ou alguma coisa, da mesma forma quando o indivíduo se expressa e se comunica, ele utiliza da linguagem para isso e as palavras por ele utilizadas manifestam suas crenças, pensamentos, etc. Isso é intencionalidade, a compreensão e percepção de mundo, quando do entendimento, da interpretação e do uso da linguagem para se comunicar. Moura (1998, p. 215) lembra que “[...] todos os conteúdos da experiência ‘representam’ alguma coisa, reenviam compreensivamente a outra coisa que a si mesmos – o que desde 1894, como se sabe, era a definição mesma da intencionalidade”.

Cesar (2012, p. 49) informa que em Husserl a intencionalidade “[...] ‘é aquilo que caracteriza a consciência’, quando considerada na relação com as experiências vividas”. Quando o indivíduo faz referência ao objeto ou alguém que é pensado ou “representado” na consciência, é uma revelação para a mente.

Dufrenne (2008) menciona Husserl ao esclarecer que para o filósofo da fenomenologia a noção de intencionalidade é o centro da reflexão filosófica. Pela intencionalidade é que o problema de relação

objeto-sujeito é renovado. Sokolowski (2012) relembra Husserl e Merleau-Ponty, quando associa a consciência de que o sujeito e sua relação com o objeto é a intencionalidade, consciência essa “de” algo ou de outrem; o que pode levar o indivíduo a pensar que ele não está preso a estados mentais e cerebrais internos, a representação do lado de “fora” de suas ideias ou de suas consciências quebra a tradição cartesiana de que o homem está em sua mente como em uma caixa fechada e leva-o para além dele mesmo e de sua subjetividade.

Trazer algo para fora é externalizar esse algo. Essa atitude, na fenomenologia, tem a ligação com tornar público, ter a ideiação de que “tudo é externo”, de que a “mente é coisa pública, que ela age e manifesta a si mesma publicamente, não apenas dentro de seus próprios limites” (SOKOLOWSKI, 2012, p. 20-21).

A reflexão aqui está em fazer esclarecer que há uma correlação entre o mundo e a mente, em que as coisas do mundo são aparentes, elas são visíveis. Ao mesmo tempo em que as coisas são descobertas, elas são percebidas e reveladas a outros, essas coisas podem ser percebidas como elas realmente são. Isso é pensar e agir fenomenologicamente (SOKOLOWSKI, 2012, p. 21).

Na intencionalidade está a intenção do ser, que se revela. Dessa feita, posso afirmar que ela é, então, uma revelação, ao mesmo tempo em que suscita o sujeito e, por conseguinte, o objeto revelado (DUFRENNE, 2008).

Com a atitude fenomenológica posso tornar público, explicitando o que está na minha mente e estou querendo descrever o que está registrado na memória das minhas experiências vividas. Assim, a memória tem a função de operar com a retenção de dados, para poder interligar os conteúdos das vivências do indivíduo, uma memória do processo de desenvolvimento da vida vivida. Esse movimento de retenção da memória, na medida em que se vive e experiencia, é um processo contínuo e aberto para novas configurações e associações possam acontecer (OSTROWER, 2010).

Na fenomenologia, o homem tem a possibilidade de interligar o ontem ao amanhã e atravessar o presente. O momento em que ele vive é o instante atual, que ele pode compreender como sendo uma extensão não acabada do passado recente, este tempo pretérito toca o futuro e faz um recuo, o que já o caracterizou como um passado. A vivência que os indivíduos têm, contribui para que ele possa reter momentos e guardar na

memória para o uso no futuro. Desta feita, o passado perpassa o presente e toca o futuro, o homem pode adotar novos critérios para adequação a experiência do passado, que retida na memória, pode ser lembrada na formulação do que deve ser feito no presente ou futuro (OSTROWER, 2010).

Por memória pode ser declarada a capacidade que o homem tem de retenção para evocar o passado quando no tempo presente é necessário lembrar. Enquanto lembrança está a lembrança de algo do passado para utilizar em uma situação presente. Nesse processo, o recordar é o esforço mental (CHAUÍ, 2000).

Ao adaptar, para a Ciência da Informação, o pensamento filosófico de Merleau-Ponty (2011) acerca das essências, posso afirmar que o trabalho de interrogar sobre a essência do fato bibliotecário é se referir à prática dos bibliotecários. O objeto é o bibliotecário em seu momento de experiência com a prática profissional e os recursos da informação, e a essência é a Dimensão Estética da Competência Informacional desse ator social.

Investigar o objeto por meio da Fenomenologia e ver o fenômeno “aparecer” ou “surgir” é tarefa complexa, pois a descrição dos fenômenos, como eles são exatamente, é uma ação em que ao ser animado pela intenção, eles podem ser descritos para ser compreendidos. O que precisa ser revelado nesta pesquisa está na subjetividade das pessoas entrevistadas e também na subjetividade do pesquisador.

Moura (1998, 201-202) revela que “O verdadeiro ‘subjetivo’ não é o ‘psíquico’, mas sim os múltiplos ‘modos de doação’ que permeiam a experiência de todo objeto”. Na subjetividade do homem é que as ideias aparecem como representações de suas experiências de vida, assim “[...] ter experiência de um objeto significa que este nos aparece subjetivamente em modos de aparecer variáveis” (MOURA, 1998, p. 205).

Essa aparição subjetiva é representada no revelar da consciência, é algo que está no pensamento humano e como um “elemento do subjetivo” cita-se a linguagem, diz Moura (1998). Ela é a forma de comunicação que os homens utilizam na sua relação com o convívio da vida social, com os outros, da vida política, com o pensamento e com as artes. A linguagem possibilita a criação, interpretação e o decifrar de significações (CHAUÍ, 2000).

A noção de significação é o mesmo que de subjetivo, para o indivíduo ter acesso à realidade, Husserl diz que “[...] qualquer expressão só pode referir-se a um objeto na medida em que ela o exprime em um certo

modo. Se um objeto deve ser significado, ele precisa ser significado em um certo modo [...]” (MOURA, 1998, p. 208). Significado este que precisa mediar a relação entre palavras e coisas com “[...] a mediação de uma significação determinada e variável, nem a relação entre consciência e objeto sem a mediação de múltiplos ‘aspectos subjetivos’” (MOURA, 1998, p. 209).

Para encerrar esta subseção, Chauí (2000, p. 273) relata que a contribuição da fenomenologia está na introdução à “[...] noção de essência como um conceito que permite diferenciar internamente uma realidade de outras, encontrando seu sentido, sua forma, suas propriedades e sua origem”. Dessa feita, posso dizer que por meio da fenomenologia, intento descrever a realidade dos entrevistados, assim como, o sentido dado por eles sobre as temáticas de minhas categorias.

2.2 REPRESENTAÇÕES SOCIAIS

A CoInfo é um conjunto de competências, habilidades, atitudes e valores de indivíduos que desenvolvem meios para resolver soluções que demandam informação. Nesse contexto, posso perceber que o comportamento para o manuseio dos recursos e a utilização da informação é um dos aspectos das representações sociais.

Se Fenomenologia é o estudo das experiências vividas por indivíduos, por meio deste método é possível deixar a essência do objeto aparecer. Unindo CoInfo com Fenomenologia tenho um entendimento melhor das representações sociais nesta dissertação.

Os autores que teorizam sobre Representações Sociais (RS) dizem que esta é laboriosa e se interliga com o conhecimento ingênuo. Sobre isso, abarco as ideias de Maurice Merleau-Ponty e Vilém Flusser, que também se debruçaram sobre essa questão da ingenuidade do olhar sobre as coisas percebidas.

Araya Umaña (2002, p. 9, tradução minha) explana acerca do que é teoria das representações sociais, para ela:

A teoria das representações sociais é uma valiosa ferramenta [...] porque oferece um marco explicativo acerca dos comportamentos das pessoas estudadas que não se limita às circunstâncias particulares da interação, mas transcende o contexto cultural e as

estruturas sociais mais amplas como, por exemplo, as estruturas de poder e subordinação.

Se as representações sociais possibilitam ao pesquisador abarcar questões sobre o comportamento humano, essa teoria tem condições de complementar a tarefa fenomenológica de trazer à tona as vivências profissionais dos bibliotecários da Biblioteca Pública de Santa Catarina.

Araya Umaña (2002, p. 11, tradução minha) explicita o que são as representações sociais: “Quando as pessoas fazem referências aos objetos sociais, os classificam, os explicam e, também, os avaliam, é porque têm uma representação social deste objeto”.

Ao realizar o exercício de tentar compreender algo, concordo com Moscovici (2009, p. 30) quando ele afirma que “[...] compreender consiste em processar informações”. Assim, confiro os dados das representações sociais para organizá-los em classificações, com inferências de explicações, avaliações, entre outras observações da análise necessária para esse fim.

Na questão da representação, Abbagnano (1970) menciona que para Ockham, o maior filósofo dos escolásticos, há três tipos de representação: 1) o meio pelo qual se conhece algo ou alguma coisa; 2) quando se conhece alguma coisa e a torna imagem para outra no ato da lembrança; 3) quando causa o conhecimento da mesma forma que o objeto causa este conhecimento. O primeiro refere-se à representação de modo geral, no segundo a imagem e ao terceiro confere o sentido do próprio objeto, diz Abbagnano (1970). Representação acaba revelando o que está no pensamento humano, aquilo que está na consciência como objeto mental. Ela é formada na mente ou por um conhecimento de algo percebido.

Sobre a percepção, Chauí (2000) sinaliza como sendo o mesmo que sensação, que no corpo está o conhecimento obtido pela vivência em situações e condições corporais importantes para a percepção dos objetos. A percepção é a relação do sujeito e o mundo para obtenção do sentido ao que é percebido e ao que percebe sendo um condicionado ao outro. Merleau-Ponty (2002, p. 36) declara que “[...] a percepção nos lança às coisas mesmas para além de uma perspectiva da qual só me dou conta depois” e que para perceber é necessário ter o corpo que realiza essa função, ele afirma assim: “[...] minha percepção só é possível por meu corpo” (MERLEAU-PONTY, 2002, p. 36). A percepção é compreensão de algo que se encontra dentro do sujeito, e que muitas vezes a percepção do

outro está na primeira observação dos gestos e dos comportamentos dele (MERLEAU-PONTY, 2002).

Desse contexto, extraio de Moscovici (2009) a informação de que as pessoas são capazes de perceber o mundo como ele é. O processo de percepção contribui para construir as ideias e conseguir atribuir algo ao mundo em que elas vivem; os indivíduos tentam compreender seres, objetos e a realidade por completo.

As representações sociais têm a função de ajustar, acordar, concordar objetos, pessoas ou acontecimentos que se descobrem em uma relação. Nelas é que estão dadas as formas e categorias para colocar em um modelo a ser seguido. Do contrário, as pessoas fugiriam a essa formatação estabelecida e não seriam iguais aos outros que se adequaram às categorias e às realidades estabelecidas e, assim, elas seriam incompreendidas pelos outros. Representações sociais podem ser prescritivas, elas impõem algo, determinam algo, dão ordem para o todo com uma força que não há meios de oposição, têm um poder irresistível (MOSCOVICI, 2009). Considerando, aqui de uma força que conduz pessoas para uma conduta que socialmente é aceitável, “Essa força é uma combinação de uma estrutura que está presente antes mesmo que nós comecemos a pensar e de uma tradição que decreta o que deve ser pensado” (MOSCOVICI, 2009, p. 36).

Desse modo, os homens convivem em uma sociedade na qual eles estão acostumados a ter a revelação na mente daquilo que acontece a eles e percebem na realidade das suas vivências e experiências; se deparam com modelos estabelecidos e repetem no dia a dia, as coisas estão prontas e as usam. Há uma imposição sobre os sujeitos das representações sociais convencionadas, estas são transmitidas por gerações. As pessoas podem verificar que essas representações estão arraigadas em indivíduos que partilham de modo natural e mecânico, sem muito pensar e refletir sobre elas (MOSCOVICI, 2009).

Representações Sociais podem se referir ao conhecimento do senso comum, este demonstra como as pessoas percebem, refletem e tomam atitudes no dia a dia. Chaui (2000) destaca o senso comum como as certezas formadas na vida das pessoas das sociedades e transmitidas por gerações, o que representa uma considerável diferença entre o cotidiano e a ciência em relação às certezas que se possa ter.

O senso comum se relaciona com as opiniões dos sujeitos em convívio cotidiano da realidade. É por meio dele que os entendimentos sobre algo são expressos, o que pode diferir de pessoa à outra e de um

grupo para outro. A variação de juízos que está exposta difere de acordo com as condições do ambiente vivido e assim a constatação de que o senso comum é algo subjetivo (CHAUI, 2000).

Na subjetividade consta a percepção e os efeitos que os sentidos ocasionam nos órgãos sensoriais humanos. Desta feita, valores são atribuídos e julgamentos são feitos sobre as coisas ou fatos. O senso comum agrupa os semelhantes ou diferentes, da mesma forma que os distingue; bem como, generaliza ao tornar uma opinião obtida como o que seria semelhante ou distinto para o grupo ou indivíduo; também, estabelece causa e efeito com relação aos fatos ou coisas; pode acarretar medo, angústia, e consequentemente, se interligar a preconceitos. Posso perceber aí uma forma estabelecida para condutas humanas (CHAUI, 2000). “A percepção do outro é, finalmente, percepção de sua conduta” (MERLEAU-PONTY, 1990, p. 300).

A experiência que tenho pode se encontrar com a do outro e nessa intersecção de experiências em um sentido em que é “[...] inseparável da subjetividade e da intersubjetividade que formam sua unidade pela retomada de minhas experiências passadas em minhas experiências presentes, da experiência do outro na minha” (MERLEAU-PONTY, 2010, p. 18).

Compreendo esse resgate de experiência de um passado trazido para o presente e que pode se misturar com a de outros como uma troca de vivências representadas pela fala, entre outras formas de comunicação que o homem dispõe no cotidiano em sociedade.

Araya Umaña (2002) explica que na realidade dos indivíduos há troca de comunicações e a construção de conhecimentos para que haja nas pessoas o interesse de se organizarem e juntos venham a pensar no seu cotidiano. O senso comum é isto: um conhecimento social e originado na coletividade, que pode diferir de um grupo para outro. Berger e Luckman (1985) empregam a sociologia do conhecimento como aquela em que se debruça sobre o conhecimento do senso comum para desvelar como o homem conhece a realidade por meio da vida cotidiana, que assim como na fenomenologia não teoriza; revelam que ela “[...] trata das relações entre o pensamento humano e o contexto social dentro do qual surge”, assim o que se conhece como realidade aparece ou emerge diretamente dos sujeitos (BERGER; LUCKMAN, 1985, p. 15).

Na construção conjunta do conhecimento e da realidade é que surgem as orientações para o comportamento humano na vida em sociedade

e nas relações interpessoais. É por meio das representações sociais que pessoas podem reconhecer a presença de traços de estereótipos estabelecidos, perceber as opiniões formadas, bem como reconhecer as crenças, apreender os valores e as normas vivenciais. As representações sociais funcionam como os códigos que regem a sociedade, como por exemplo, as práticas, valores, orientações, os princípios orientadores de uma consciência que é socialmente construída na coletividade. A consciência coletiva é governada por regras componentes de um estatuto norteador para a humanidade viver no mundo (ARAYA UMAÑA, 2002). Sobre isso, Berger e Luckmann (1985, p. 11) estabelecem que “[...] a realidade é construída socialmente e que a sociologia do conhecimento deve analisar o processo em que este fato ocorre”.

Para que servem as representações sociais? Servem para os indivíduos terem o conhecimento do modo e do processo constituinte do pensamento social, que possibilita às pessoas a construção da realidade social, além de permitir ser construída por esse pensamento. As representações sociais fornecem as condições para o reconhecimento de qual é a visão de mundos que as pessoas ou grupos possuem, visto que para tomarem posicionamentos diante dos variados objetos sociais, elas utilizam conhecimento do senso comum. Serve, também, para as pessoas conseguirem chegar ao entendimento de como é o processo dinâmico das interações sociais e para tentarem esclarecer quais são as determinantes para as práticas sociais, tornando fundamental a aplicação da abordagem da Representação Social (ARAYA UMAÑA, 2002).

A realidade, para o conhecimento do senso comum, compreende o mundo em que as pessoas vivem e interagem. Essa forma de ver a realidade é constituída nas pessoas, como também é formada nos indivíduos e socialmente. Todos os indivíduos da sociedade têm a possibilidade de emitirem suas opiniões. Dessa maneira, os seus juízos demonstram a maneira com observam e percebem a realidade que os cercam. Por suas apreciações é que “aparece” a visão de mundo, do como observam a realidade, algo subjetivo e particular. No entanto, não significa dizer que isso possa se caracterizar como constituição em processo individual. As pessoas são pertencentes a uma sociedade, que podem ter grupos divididos em classes sociais diversas. No entanto, há atuações nos grupos por cada indivíduo que os compõem e, mesmo assim, cada um dos atores sociais tem a possibilidade de impactar na elaboração individual da realidade. As pessoas são responsáveis por gerar visões que podem ser compartilhadas na

realidade social e pelas interpretações dos acontecimentos vividos por elas no coletivo (ARAYA UMAÑA, 2002).

No contexto social, as pessoas vivenciam a troca de um com o outro na sociedade e podem compartilhar essa experiência, que no processo de interação e comunicação contribui para a construção intersubjetiva da realidade da vida cotidiana. A construção conjunta do mundo e da realidade social recebe a colaboração do conjunto de características para a formação da identidade social e da maneira como as pessoas percebem a sociedade, como exemplo está a seguinte colocação: as posições sociais dos indivíduos; o meio social em que estão inseridos; a colocação individual na esfera social; as experiências de vida concreta (ARAYA UMAÑA, 2002).

Do cotidiano é que a realidade pode ser interpretada pelos sujeitos, por meio da subjetividade do homem. A esse respeito, Berger e Luckman (1985, p. 35) alegam que “A vida cotidiana apresenta-se como uma realidade interpretada pelos homens e subjetivamente dotada de sentido para eles na medida em que forma um mundo coerente” (BERGER; LUCKMANN, 1985, p. 35).

Uma das formas de expressão do corpo para representar o que se experiencia e vive é por meio da fala e do diálogo:

[...] em que **se fala de coisas e de idéias (sic) apenas para atingir alguém**, em que as palavras respondem a palavras, que se exaltam em si mesma e constrói (sic) acima da natureza um reino murmurante e febril, nós tratamos como simples variedade das formas canônicas que enunciam alguma coisa (MERLEAU-PONTY, 2002, p. 23, grifo meu).

Na fala uma pessoa inicia o processo e o outro ouve, mas dá a oportunidade para o outro se pronunciar também, assim quando o outro fala alguém o escuta, com as palavras pronunciadas ocorrem as respostas de outras palavras no diálogo. A palavra sai de mim e vai para o outro se manifestar e compartilhar seu conhecimento. “O problema é compreender como me desdobro, como me descentro” (MERLEAU-PONTY, 2002, p. 169).

O aprendizado do sentido de uma linguagem está na troca feita pela fala em interação com outros sujeitos que também são falantes. Nessa maneira de interagir com o ambiente há a percepção do outro e quando uma

pessoa percebe que a outra faz parte do mesmo mundo que dela, existe aí o despertar que Merleau-Ponty (2002) descreve do seguinte modo:

Olho esse homem imóvel no sono e que de repente desperta. Ele abre os olhos, faz um gesto em direção a seu chapéu caído ao lado dele e o pega para proteger-se do sol. O que finalmente me convence que meu sol é também dele, que ele o vê e o sente como eu, e que enfim somos dois a perceber o mundo [...]
(MERLEAU-PONTY, 2002, p. 170).

Da percepção de mundo e do outro surgem as representações sociais por meio do convívio e do diálogo para a construção conjunta da realidade social. Pela fala eu posso, segundo Merleau-Ponty (2002) tocar o outro com minhas significações e ele a mim, nesse processo um invade o outro em medida de pertencimento do mesmo mundo cultural, linguístico e de expressão.

A realidade apresenta-se com uma série de propriedades que são provenientes da própria realidade, por meio do subjetivo das pessoas. Apesar de fazer parte de uma realidade objetiva, elas são resultadas de atividades cognitivas (do desenvolvimento simbólico de pessoas que a constitui). Dessa maneira, a realidade é o produto da construção subjetiva das pessoas. Ela incorpora a si mesma as características procedentes das atividades humanas, estas estão no processo de construção da realidade e a visão que elas têm da realidade. Esses são os aspectos que contribuem para a constituição da maneira particular da construção social da realidade (ARAYA UMAÑA, 2002).

No processo de elaboração das representações sociais, nós conseguimos identificar o contexto social dos indivíduos, assim como as suas aspirações ideológicas, as regras e os valores dos sujeitos, e, também, como quais são as instituições e os grupos aos quais pertencem e fazem referência. Desse procedimento consta a ênfase no coletivo e na compreensão de realidade social que o grupo tem, eles a constroem, esses elementos são pontos centrais na teoria das Representações Sociais (ARAYA UMAÑA, 2002).

Pessoas são vistas como seres pensantes e que possuem autonomia, elas fazem uso da comunicação em seu cotidiano, nesse processo, elas produzem as representações. Nessa relação da construção, as

pessoas se relacionam mutuamente, observam, criticam, fazem comentários, e filosofam – não são procedimentos oficiais, estão mais no plano do conhecimento do senso comum –, essa constituição de visão de mundo possibilita a influência nas escolhas e nos planejamentos de vida (ARAYA UMAÑA, 2002).

A Teoria das Representações Sociais apresenta ênfase nos significados, na simbologia, na interpretação de pessoas, mesmo que não haja a admissão de que a construção da realidade possa ser resumida unicamente pela interpretação dos indivíduos da sociedade. A realidade social apresenta as condições para que a sua interpretação pelos sujeitos não seja estritamente determinada pelo trabalho cognitivo (ARAYA UMAÑA, 2002).

Sobre a realidade da vida cotidiana, Berger e Luckmann (1985, p. 39) sinalizam que “A realidade da vida cotidiana está organizada em torno do ‘aqui’ de meu corpo e do ‘agora’ do meu presente”. Essa declaração nos faz lembrar Merleau-Ponty (2011) e a questão da corporalidade na fenomenologia.

Se a realidade pode ter relação com o nosso corpo e o que está em volta dele, assim como no agora do nosso presente, nós podemos afirmar com Berger e Luckmann (1985, p. 36) que:

O mundo da vida cotidiana não somente é tomado como uma realidade certa pelos membros ordinários da sociedade na conduta subjetivamente dotada de sentido que imprimem as suas vidas, mas é um mundo que se origina no pensamento e na ação dos homens comuns, sendo afirmado como real por eles.

Observamos que na constituição da realidade, o homem vive e partilha de suas experiências e dos seus pensamentos com outros. Esse processo de aprendizagem e de transmissão do que é vivido pelos indivíduos traz em si a subjetivação de condutas. Berger e Luckman (1985, p. 40) formalizam que “A realidade da vida cotidiana [...] apresenta-se a mim como um mundo subjetivo, um mundo de que participo juntamente com outros homens”.

2.3 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO

A tipografia com tipos móveis conhecida em meados do século XV e a explosão de registros da informação decorrentes do uso do artefato de imprensa de Gutenberg são aspectos econômicos e sociais que contribuem

para ajudar entender as mudanças que ocorrem na economia da sociedade. Mais a frente, na história, no século XVI as igrejas iniciam o período de guarda da informação pelos clérigos, a população solicita o acesso às escrituras bíblicas, foi criado o Índice Católico dos Livros Proibidos, a igreja organiza uma campanha de alfabetização, para estimular a leitura da Bíblia, só que os indivíduos começam a se interessar por outros textos fora das sagradas escrituras. No século XVII há indícios dos primeiros sinais de materiais produzidos pela imprensa, que juntamente com os livros passam a expandir o número de volumes a circular e provocar o incômodo de ter mais impressos que a oportunidade de tempo para ler tanta coisa. É então, que nos séculos de XVIII e XIX ocorre a propagação de livros, material de referência, jornais, revistas, entre outros, assim como a necessidade de gerenciar esses registros (BURKE, 2002).

Só no século XX é que ocorre a passagem para era da informação e do conhecimento, período este caracterizado pelo comércio desenvolvido em torno desse novo produto: a informação. Como fruto da construção do conhecimento é que nascem os registros, as produções bibliográficas e não bibliográficas; com essa elaboração de materiais utilizadores da informação difundem-se os canais de divulgação do fluxo de informação (BURKE, 2003).

As bibliotecas não são mais exclusividades da igreja e do Estado, até então detentores e acumuladores do conhecimento em determinado período da história humana; elas passam a ser abertas ao público que é formado por sujeitos tais como: estudante, pesquisador, curioso, intelectual, erudito. A sociedade passa a ter mais eruditos que discutem ideias, formam opiniões, trazem novas abordagens e novos tópicos acerca de temas em locais abertos. Na história há registros de uma República das Letras³, tendo como mediadores os bibliotecários. As universidades, os seminários e os locais de cafés, todos esses são ambientes em que a informação circula e os intelectuais discutem, debatem. Com as portas dos cafés abertos, a vida intelectual promove a publicidade da informação, uma vez que esses ambientes facilitam encontros e trocas de ideias e conhecimento. Nesse

³ República das Letras (Respublica Literaria) ou “Comunidade do Saber” é uma expressão que passou a ter uso cada vez mais frequente nos primórdios da Europa moderna para designar a comunidade internacional dos estudiosos (BURKE, 2003, p. 58).

contexto, surgem os primeiros periódicos para o trabalho de divulgação e difusão das ideias eruditas, intelectuais de uma época (BURKE, 2003).

Na história, o conhecimento passou por diversas fases: 1) pouco se produz em termos de novidade e quantidade; 2) a produção começa a expandir-se em quantidades absurdas; 3) transição do manuscrito para o tipo móvel da imprensa; 4) passagem da detenção e retenção em claustros para a propagação, divulgação e disseminação dos conteúdos produzidos; 5) na Sociedade da Informação e do Conhecimento está abarcada a explosão de informação e a implosão do tempo. No entanto, de acordo com Burke (2003, p. 53, grifo do autor), a história social do conhecimento é a história em que ocorre o deslocamento,

[...] muitas vezes repetido. É uma história da interação entre *outsiders* e *establishments*, entre amadores e profissionais, empresários e assalariados intelectuais. Há também um jogo entre inovação e rotina, fluidez e fixidez, ‘tendências ao degelo e ao congelamento’, conhecimento oficial e não oficial. De um lado, vemos círculos ou redes abertas, do outro instituições com corpos fixos de participantes e esferas oficialmente definidas de competência, que constroem e mantêm barreiras que as separam dos rivais e também dos leigos. O leitor está provavelmente tentando alinhar-se aos inovadores contra os suportes de tradição, mas é bem possível que na já longa história do conhecimento os dois grupos tenham desempenhado papéis igualmente importantes.

Sociedade da Informação e do Conhecimento é composta por indivíduos ambíguos, visto que eles aceitam e rejeitam as ondas de evolução e inovação tecnológicas que os cercam; os sujeitos dessa sociedade são capazes de correr atrás da novidade e manuseá-la, como também, preferem não inseri-la em seus contextos por medo da criação tecnológica tomar o seu lugar no mercado de trabalho.

Os sujeitos que fluem com facilidade de um lugar a outro, que passeiam por tipos diferentes de tecnologias e não as temem são conhecidos como os indivíduos “líquidos”, na concepção de Bauman (2001) ou, como na citação de Lévy, (2001, p. 17) ao mencionar que “Nós não somos mais sedentários, somos móveis”. Pessoas com essas características não mantêm

uma única forma de ser e agir, elas se adaptam conforme o espaço, o local e os recursos existentes para sua vivência – eles se movem de um ambiente para outro com facilidade; os atores sociais podem ser vistos como degelados e congelados, estes últimos são os mesmos descritos no caso dos indivíduos “sólidos” que Bauman (2001) menciona em seu trabalho acerca da modernidade líquida, eles buscam por uma vida com raízes e são moldados ao meio. Segundo Lévy (2001) a sociedade móvel constitui-se de indivíduos que se deslocam para onde eles podem ser úteis.

Dessa feita, posso afirmar que a humanidade em seu movimento de relação e interação faz uma tentativa de caminhar no sentido de ir ao encontro da inovação e do desenvolvimento, ao mesmo tempo em que cristaliza e cessa as suas ações de avanço por motivos de detenção e retenção de poder diante do novo e do desconhecido.

Mesmo em face da solidificação momentânea do homem, pela motivação procedente da sede de conhecimento, os intelectuais de uma época cooperam e superam as suas diferenças em prol da informação e do conhecimento. Por conseguinte, as correspondências e as mensagens passam a circular na sociedade da informação.

Em contextualização histórica, no século XVII, os portos e a comercialização de produtos e das novidades que ali circulavam passavam a ter importância para a importação dos recursos informacionais; os materiais noticiosos e informativos chegavam nesses locais e eram intercambiados. A informação era vista e negociada como um produto a ser comercializado. Nas cidades iniciaram a produção de informações volumosas acerca de conteúdos sobre si mesmas (almanaques, jornais, documentos oficiais, guias, entre outros). O conhecimento era deslocado dos ambientes de origem para outros com o processamento de materiais impressos e sua distribuição local e internacionalmente, em rotas de negócios, até chegar ao ponto em que séculos mais a frente essa troca da informação e do conhecimento se tornariam uma ação globalizada, sem barreiras para a sua divulgação e a sua publicidade (BURKE, 2003).

Ainda, no século XVII a geografia do conhecimento é modificada e transcendeu de locais tradicionais (mosteiros, universidades, entre outros) e partiu para sua abertura em espaços como a galeria de arte, a livraria, a biblioteca, o escritório, o café, entre outras variedades de ambientes que comportaram pessoas dispostas a dialogar e discutir (BURKE, 2003).

Sobre esses espaços da informação, no século XVII a exigência do silêncio pode ser considerada como tarefa impossível de se realizar, em

virtude da ansiedade e da prática de diálogos entre os eruditos. As livrarias, os cafés, as bibliotecas eram espaços que provocavam, encorajavam os participantes dos encontros para a comunicação oral e, também, para a impressa. Os bibliotecários deveriam promover o progresso do saber universal e os espaços públicos das cidades são utilizados para esse fim: de interação entre indivíduos, informação e ambientes. Essas ações sociais contribuíram e influenciaram a composição e a distribuição da produção do conhecimento por canais propícios para essa finalidade (BURKE, 2003).

Outro aspecto importante no século XVII foi a quebra da barreira geográfica para a produção e distribuição da informação e do conhecimento, bem como para as publicações de conteúdos variados, aliados à utilização das bibliotecas, foram fatores sociais relevantes para a “história da aquisição do conhecimento” (BURKE, 2003).

No século XVIII os cafés e pubs são criados para possibilitar a venda de bebidas e davam direito à participação em conversas nos salões desses ambientes. Sennet (2003, p. 277-278) declara que outros estímulos foram surgindo, como:

[...] além do bate-papo, atraíam os estranhos a esses estabelecimentos. Conversando, ficava-se sabendo das condições da estrada, dos últimos fatos ocorridos na cidade e de negócios. Embora os frequentadores (*sic*) revelassem suas diferentes posições sociais, pela aparência e modo de falar, esses detalhes eram ignorados, enquanto se estivesse bebendo – as informações tinham maior importância, e só através do diálogo livre podia-se ter acesso a elas. O surgimento do jornal moderno aguçou o desejo de falar; exibido em prateleiras no cômodo, os periódicos ofereciam tópicos às discussões – o texto não tinha tanta confiabilidade quanto a fala.

Aliados ao mercantilismo decorrente do encurtamento das distâncias entre a produção e a distribuição que contribuiu para a distribuição de produtos informacionais e do conhecimento à apropriação dos conteúdos de informação estavam os espaços de discussões.

No século XIX, permeado de otimismo, havia a crença de uma grande cultura universal e na capacidade do homem de obter conhecimento

total da realidade. O século XX, ao contrário, foi marcado profundamente pelo pessimismo e pela desconfiança nas ciências (CHAUÍ, 2000).

No século XX, Lyotard (1988, p. 5) relata acerca da produção do conhecimento para virar produto de consumo, ele diz: “O saber é e será produzido para ser vendido, e ele é e será consumido para ser valorizado numa nova produção: nos dois casos para ser trocado”. Isso na pós-modernidade em que “[...] o estado da cultura após as transformações que afetaram as regras dos jogos da ciência, da literatura e das artes a partir do final do século XIX” (LYOTARD, 1998, p. xv). O saber pós-moderno é instrumento de poder sim, no entanto, ele aguça a sensibilidade para as diferenças. Ele é utilizado como fator de produção de mercadoria de informação que serviu para oferecer poder e geração de competitividade. Para acessar as informações necessárias para as tomadas de decisões os profissionais precisam tornar-se experts (LYOTARD, 1998).

Sobre isso, Le Coadic (2004) menciona que a informação, independente de sua forma de apresentação (escrita, oral ou audiovisual) é um produto fácil de vender. Diante dessa constatação, a mercantilização da informação aconteceu em números crescentes desde que o desenvolvimento do consumo de produtos provenientes da informação surgiu. As práticas decorrentes, ao longo da história da humanidade, em uma esfera mercantilista de produção e troca de insumos propiciou a origem da indústria e do mercado da informação.

No século XXI é recorrente na história das bibliotecas e da sociedade da informação as questões sobre atendimento aos interagentes quando da necessidade de tomada de decisão que demande informação. Dessa forma, concordo com Campello (2009, p. 13) quando da sua declaração de que

Viver na sociedade da informação significa conviver com abundância e diversidade de informação, e a tecnologia é o instrumento que facilita o acesso a esse universo informacional amplo e complexo, bem como a seu uso.

Em decorrência da necessidade de informação, da demanda dos interagentes e de saber se orientar no processo de busca, posso considerar as unidades de informação, ou mais especificamente, as bibliotecas como o espaço com recursos informacionais para esse tipo de atendimento, uma vez

que elas são formadas para atender o interagente, que está em busca por uma solução de problema. Nas bibliotecas públicas deveriam estar as possibilidades do acesso à informação gratuitamente por todos os membros da comunidade de sua instalação.

Diante do exposto, considero a percepção de que o aumento dos estoques de informação é uma constante na Sociedade da Informação. Eles estão disponíveis para uma população que não terá condições de consumir a quantidade de maneira proporcional à sua criação e armazenamento. Sobre esse cenário, Barreto (2000) levanta a questão do aumento das coleções em bibliotecas e declara que os interagentes⁴ são os mesmos em termos de número; que o interesse deles se mantém em uma constância com relação à demanda e uso da informação já apresentada. Barreto (2000) salienta que o mesmo fenômeno ocorre em outras unidades de informação, tais como: arquivos e museus. Trata-se de uma condição operacionalmente básica e técnica, não tem ligação com economia ou política.

Mas, como fazer com o uso desses estoques, dessas coleções? A produção e o armazenamento são crescentes, o que os atores da Sociedade da Informação (SI) farão para usufruírem com eficiência e eficácia dos recursos informacionais e das informações? Torquato (2008) apresenta um cenário em transformação, onde a SI é diferenciada das anteriores por estar marcada pelo **volume informacional acessível** e pela **democratização das mídias** para o **uso e disseminação da informação de maneira descentralizada**, isso se dá graças à utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), propulsadas pela internet, que neste século XXI caracteriza e marca a SI pela era digital (TORQUATO, 2008, grifo meu).

Para Polizelli e Ozaki (2008), a SI tem ligações com a Gestão do Conhecimento (GC), essa nova configuração da sociedade não pode ser vista apenas quantitativamente, com relação ao aumento de computadores e do volume de registros de informação, mas também, qualitativamente, com a observação para inter-relação de atores, tais como: universidades, agências governamentais e empresas. Assim, a SI e a GC possuem papéis importantes no contexto econômico no século XXI.

As modificações sociais e econômicas decorrentes das formas dadas para o trabalho com a informação e o conhecimento na SI estão

⁴ Adapte, pois Barreto utiliza o termo usuário.

introduzidas em várias áreas da sociedade em todo o mundo. Com a conectividade, a integração, a colaboração, as competências, a inovação, entre outras palavras-chave, pode-se demonstrar uma realidade, esta mais tecnológica e globalizada (POLIZELLI, 2008).

Trafegar pelas vias da rede mundial com o uso da TIC como meio de compartilhamento e cooperação entre os atores é uma experiência propiciadora do encontro de variados tipos de informação que nelas circulam. Essa prática exige e possibilita o desenvolvimento de competências, e nessa esfera os utilizadores da internet e da TIC como potenciais necessitantes de transformar suas habilidades - para o trabalho com a informação no ambiente (virtual e digital) - estão os atores, como: governo, universidades e empresas, estes procedem com a troca de informações e serviços, eles promovem o fortalecimento da rede mundial (POLIZELLI, 2008).

Viver na SI é ter que conviver com a ideia de uma necessidade: desenvolver a competência profissional para poder atuar em diversos campos do mercado de trabalho e ser competitivo, além de contribuir para tornar o local de trabalho concorrente. Polizelli (2008) corrobora com essa ideia ao mencionar a importância das melhorias da qualidade profissional e que as tecnologias facilitam para o aprendizado contínuo virtude da promoção de elevar-se a qualificação dos sujeitos por meio do uso da informática e o acesso à educação formal e até mesmo a informal. Além da educação ao longo da vida os indivíduos SI têm condições para a criação de redes de negócios e de interesses, como também, de possuir recursos que aproximam mais os pesquisadores das informações, possibilitando o desenvolvimento de inúmeras pesquisas, como também, a possibilidade de se criar e inovar.

Na SI o modo pelo qual os indivíduos colaboram para o desenvolvimento sócio-cultural-econômico é baseado em informação, “[...] no modo informacional de desenvolvimento, a origem da produtividade está nas tecnologias de geração de conhecimento, processamento de informação e comunicação de símbolos” (POLIZELLI, 2008, p. 8). Tecnologias da informação são utilizadas para gerar, processar, armazenar e disseminar o conhecimento. O aumento da produção de informação e das redes interativas de computadores modifica as formas de comunicação e a vida em sociedade (CASTELLS, 1999).

A novidade requer outras habilidades dos profissionais para trabalhar com a tecnologia e recursos informacionais inovados. Nessa

sociedade em que a exigência de domínio de ferramentas para a aplicação de conhecimentos e informações para gerar novos conhecimentos em um ciclo de retroalimentação, se requer competência para lidar com a informação. As apropriações e as redefinições das tecnologias possibilitam o processo de desenvolvimento para aprimorar e melhorar os meios de comunicação e difusão dos conhecimentos gerados no campo do saber. Os utilizadores das tecnologias e os criadores passam a ser as mesmas pessoas para aqueles que estão integrados na rede mundial. No entanto, há os que estão fora desse panorama, os excluídos tecnológicos (CASTELLS, 1999).

Vista como vantagem do uso das tecnologias está a inovação para o desenvolvimento de novos produtos e serviços em meio a uma sociedade que passa a utilizar da rede para tentar promover a dinâmica dos insumos de produção. Consequentemente, com a oferta de produtos, serviços, tecnologias, entre outros, a queda dos custos de produção e disseminação ocorrem de modo natural. Os insumos de informação e comunicação são comercializados com preços reduzidos e as vivências passam a ter contato com as mídias e estímulos ao uso dos meios de comunicação em massa. A mudança nas formas de sociabilidade dos indivíduos; os modos de interação social levam os sujeitos a uma vida online e à criação de laços múltiplos de relacionamentos. Nas divulgações de informações é possível encontrar as defesas de ideologias, as necessidades de adaptação das pessoas e das tecnologias para serem adaptadas às necessidades dos indivíduos sociais (CASTELLS, 1999).

Em uma nova configuração para uma época em que se vive a inserção das tecnologias de informação e a convivência com a novidade, as pessoas tendem a utilizar a rede mundial (internet) como palco de suas atuações, com o desenvolvimento de habilidades para a execução de funções e atribuições nesse meio de comunicação. Como vantagem do uso da rede de computadores nas rotinas de trabalho está a quebra das distâncias e das barreiras geográficas para as trocas de informação e conhecimento, assim como da produção de produtos e serviços. Dos profissionais há a exigência de ter o *know-how* tecnológico, importante para a produtividade e competitividade no mercado de trabalho. A sociedade em rede pode ser vista sob a perspectiva histórica da transformação qualitativa da experiência humana, tendo como insumo principal na organização social: a informação e seus fluxos (CASTELLS, 1999).

Na rede de comunicações, os indivíduos de uma sociedade podem utilizar-se dos recursos de informação disponíveis para variados fins

(entretenimento, educação, instrução, formação, entre outros); o mundo está mais próximo dos atores sociais e na ponta dos dedos com o “click”, eles podem obter inúmeras informações que demandavam tempo para conseguir; o tempo na rede é o do “agora”. As negociações promovem relações com clientes, sócios e amigos espalhados por toda a parte do mundo; as profissões são multiplicadas; as ações transpõem barreiras e fronteiras; a internet possibilita a oferta em grande escala de produtos e serviços; somos múltiplos e multiplicados na rede. A preocupação deve passar do isolamento para melhorar as relações em prol da coletividade e da comunicação com o entorno dos indivíduos (LÉVY, 2001).

De acordo com Caldin (2011, p. 381), “O mundo globalizado pressupõe a diluição das fronteiras, a rapidez na comunicação, a interligação de todos”.

A rede de comunicações da internet, para as ciências sociais, pode ser vista como sistema criado para as relações sociais e também de poder, entre outras relações possíveis. Ela pode ser entendida como técnica construída para o trabalho com a linguagem artificial, um objeto comunicacional pensado para interagir com o espaço virtual e fazer circular fluxos de informação (MUSSO, 2010).

Na Sociedade da Informação, o uso da rede de comunicação mundial contribui para que as ideias possam circular e despertar o interesse por aqueles que desejam enriquecê-la cuidadosamente para agregar valor. Ideias que circulam promovem discussão, permitem que elas sejam desmembradas para posteriormente serem recompostas, demonstram que ideias estão vivas e elas têm futuro, que provocam reações de todo tipo. Saber selecionar o que é de interesse individual acarreta em demonstração de interesse ou não no que se apresenta. A criação e as transformações sociais precisam acontecer no coletivo, nesse meio a inovação pode ser vista como um processo de negociação, discussão, cooperação e acordo entre as partes beneficiárias (CALLON, 2010).

Para Rossi (2012, p. 1) “[...] a Sociedade da Informação está pautada na experiência e no conhecimento e que as mudanças que oferece interferem nas atividades, serviços, no modo de agir e de pensar”.

Burke (2003, p. 14) informa que do objeto de estudo de Weber⁵, posso arrolar os contextos sócio-econômico-cultural de uma sociedade são frutos de ideias “socialmente ‘situadas’ e formadas por visões de mundo ou ‘estilo de pensamento’”.

A assertiva anterior contribui para o pensamento que norteia a pesquisa de dissertação, uma vez que cada indivíduo tem a sua formação na concepção de mundo como processo pessoal, resultante dos conhecimentos inscritos em seu referencial de mundo vivido. Merleau-Ponty considera a existência intrínseca à vivência, para ele e suas reflexões, o “Viver é existir – existência anterior ela própria a toda reflexão”, declara Dartigues (2005, p. 83).

Merleau-Ponty (2010) diz que o homem está no mundo e é nesse mundo que ele se conhece enquanto ser vivente que tem experiência; no mundo o homem vive ao mesmo tempo em que está aberto a ele e se comunica com ele; trata-se de não posse e do encontro com o inesgotável.

Ainda em Merleau-Ponty (2010, p. 19) encontro a informação dele dizendo que de posse do meu destino eu me sinto responsável por minhas reflexões e história de vida, assim, “A verdadeira filosofia é reaprender a ver o mundo, e nesse sentido uma história narrada pode significar o mundo com tanta ‘profundidade’ quanto um tratado de filosofia”.

A esse respeito, Mannheim observou que “os interesses sociais de um dado grupo deixam seus membros sensíveis a certos aspectos da vida social. Sobre essa base, desenvolvem uma ‘ideologia’ particular” (BURKE, 2003, p. 14).

Referencial de mundo e de conhecimentos adquiridos pelo indivíduo se formam por meio da utilização da informação e dos recursos informacionais no processo de aquisição de aportes teóricos e conceituais fundamentais para o desenvolvimento da CoInfo. A pesquisa para soluções de problemas demandados parte de elaborações de experiências, organização de dados e melhoria dos instrumentos dos experimentos. As teorias usadas para o embasamento são pequenas partes visíveis, o que não se vê – práticas e competências – dos cientistas e dos técnicos; são

⁵ O estudo de Weber do que ele chamava de “ética protestante”, por exemplo (publicado originalmente em 1904), situava esse sistema de valores em seu contexto social e também propunha uma teoria sobre suas consequências econômicas. Sua teoria da burocracia [...] foi também uma contribuição à sociologia do conhecimento, mesmo não sendo apresentada como tal (BURKE, 2003, p. 14).

importantes pontos a ser analisados e precisam ser considerados (CALLON, 2010).

2.4 PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO

Profissionais inovadores necessitam desenvolver habilidades que possam fornecer novas técnicas e permitir modificar suas escolhas quanto ao uso dessas técnicas em seus projetos. Ao conseguir atrair interesse para sua concepção e angariar aliados, o inovador tenta fazer alianças, adaptar as ideias, ter um compromisso social e técnico, para poder avançar e vincular-se aos grupos interagentes da inovação. Os participantes dessa rede sociotécnica, que colaboraram para criação, elaboração e adaptação da inovação farão parte de um mesmo contexto de interesses ajustados para o benefício de todos. O processo de inovação tem forte ligação com o trabalho em coletividade (CALLON, 2010).

O profissional da informação pode ser reconhecido segundo Le Coadic (2004) como bibliotecário, museólogo, arquivista, jornalista, cientista, entre outras profissões que utilizam a informação como insumo para a realização de suas atividades. Eles são capacitados para manusear e trabalhar de forma eficiente com o “excesso informacional” disponível no meio físico, eletrônico, digital e virtual.

Como missão das “profissões da informação” está o “servir a sociedade respondendo a suas necessidades de informação – necessidades estas, estáveis e permanentes” (CUNHA, 2000, p. 185). O profissional precisa ser dotado de habilidades para lidar com a informação e suportes tecnológicos, com vistas ao processo de utilização em busca, processamento, armazenamento, acesso e disseminação da informação. Cunha (2000) informa sobre a necessidade de acompanhar as transformações tecnológicas e do profissional ser integrado nos processos de mudanças, sabendo transitar no cenário informativo. A competitividade e a mudança de comportamento decorrentes do uso de informação e da tecnologia demandam serviços com mais qualidade.

Em um cenário de transformação, o profissional da informação precisa aproveitar para demonstrar o seu potencial para o trabalho com o insumo da profissão, os recursos informacionais são variados em uma sociedade que demanda por informação; ao usar as habilidades desenvolvidas, o profissional demonstra o nível de aprofundamento de seu

conhecimento e pode atender a demanda para resolver situações complexas de busca de informação (CUNHA, 2000).

A diversidade de cenário de atuação profissional, bem como de técnicas aplicadas ao trabalho, pode representar alguns dos desafios do profissional da informação em meio às transformações decorrentes da Sociedade da Informação. De suas habilidades técnicas se exige: a desenvoltura para o papel representativo diante da sociedade; saber lidar com a diversidade das necessidades informacionais; saber utilizar os meios aplicados para responder às necessidades; conhecer os métodos e as formas de trabalho do ambiente em que está inserido (CUNHA, 2000).

Dessa feita, a expressão “profissional da informação” foi definida para caracterizar este grupo de trabalhadores que têm “a informação como objeto de trabalho”; para a realização de suas atribuições torna-se necessário o desenvolvimento de “habilidades e competências para o exercício da profissão” (ORELO; CUNHA, 2013, p. 25).

Lidar com o volume de informação exige dos profissionais da informação habilidades para resolver problemas quanto ao controle e à gestão da produção e armazenamento informacionais. Assim, em um mundo em que a desordem se apresenta para o interagente⁶, a solução deste problema está na busca pela ordem. Nessa ação de se trabalhar para tentar dar uma ordenação no caos informacional o profissional tenta aplicar técnicas que filtram conteúdos. A seleção é considerada uma solução de ordem técnica para escolher quais itens podem fazer parte da coleção. No entanto, os sistemas de armazenamento utilizadores de um rígido formalismo técnico obedecem aos propósitos do gerenciamento informacional; neles a informação e os conhecimentos contemplam o registro do desenvolvimento humano e a manutenção dos estoques exige altos custos. Destarte, o uso tecnológico precisa ser pensado e planejado para não haver gastos excessivos e desnecessários. Nesse universo, encontra-se o armazenamento de textos completos, disponíveis para os que necessitam de informações para a resolução de problemas. Há, também, uma preocupação com o crescimento da informação, nesse mundo de informações; questiona-se o que selecionar em termos de relevância, precisão e atualidade, uma vez que os estoques são acumulados de forma

⁶ Livre adaptação minha, uma vez que Barreto (2000) utilizar o termo usuário.

exponencial e os repositórios tendem a ter problemas com o crescimento (BARRETO, 2000).

Tarapanoff (1999, p. 34) esclarece que “O novo modelo de carreira segue a natureza mutável do trabalho, e da importância e dinâmica do capital intelectual. Não apenas o capital humano, mas aspectos estruturais e organizacionais, também são essenciais para compreendê-lo”. Os profissionais alcançam suas metas por meio de projetos elaborados e executados e precisam saber fazer suas práticas com o uso de tecnologias. Aprender técnicas de organização, armazenamento e disseminação da informação é algo intrínseco da carreira de bibliotecários, profissionais da informação que estão em busca de uma identidade no mercado, tentam apoderar-se de novos perfis e novas habilidades para atuarem nas novas carreiras disponíveis para estes profissionais (TARAPANOFF, 1999).

Os comportamentos, as habilidades, as atitudes e os valores de um profissional diante de situações complexas que envolvam informação são características que demonstram a competência que eles têm para solucionar problemas e contribuir para a solução de problemas dos interagentes. De acordo com Targino (2000) e Diniz, Pena e Gonçalves (2011), o profissional da informação tem referência ao indivíduo que tem dedicação com a lida da informação. As exigências requeridas para o desenvolvimento de suas atribuições no mercado de trabalho estão em torno da qualificação e do desenvolvimento de suas habilidades ele mantém-se atualizado, aprimora a capacidade de pesquisador, em suas atividades precisa manusear variados suportes de informação. Ele procede com a gestão em atividades de organização, tratamento da informação, armazenamento, recuperação e disseminação. Targino (2000) menciona que é necessário excluir desse rol, os produtores de informação (cientistas e tecnólogos).

Faria et. al. (2005) abordam as características do mercado de trabalho e as exigências demandadas para o perfil do profissional da informação, o que sinaliza a necessidade de ter o mínimo de competências essenciais para transitar por ambientes complexos e obter a vantagem competitiva em suas instituições, sejam elas públicas ou privadas. Assim, as organizações de ambientes dinâmicos precisam mais e mais de indivíduos com perfis de gestão inovadores e constantemente renovados por educação ao longo da vida.

Partindo dessa premissa, posso arriscar a menção de que para ser um profissional da informação diferenciado e inserido no mercado de trabalho competitivo, é fundamental desenvolver o aprimoramento de

conhecimentos, habilidades, atitudes e valores por meio da educação continuada. Desenvolver novas habilidades à medida que novos recursos informacionais surgem, faz parte da educação continuada dos profissionais da informação, Cunha (2000, p. 189) afirma que “[...] o futuro das profissões da informação está ligado a sua capacidade de se adaptar a estas novas demandas”.

Ter um curso de graduação para a capacitação profissional é importante, no entanto a profissão da informação requer dos atuantes nessa área perfis renovados de acordo com o cenário e o contexto socioeconômico em que está inserido. Ser criativo e inovador são requisitos fundamentais para atender as exigências do mercado trabalhista. Muitos profissionais estão recebendo formação interdisciplinar em busca de capacitação abrangente em assuntos e conhecimentos de outras áreas. Importa formar e habilitar profissionais que sejam dinâmicos, que saibam trabalhar com a informação e o conhecimento nas organizações de suas práticas. Eles podem agregar valores com qualidade e, conseqüentemente, contribuir para as tomadas de decisões com o uso adequado das informações em busca de solução de problemas. O profissional da informação precisa trabalhar com criticidade, desenvolver a criatividade, ser eficiente, ter pró-atividade e atitudes éticas e ser possuidor de uma postura reflexiva (DINIZ; PENA; GONÇALVES, 2011).

O aprendizado constante e o domínio de habilidades para lidar com a informação e com os recursos informacionais permitem destacar o bibliotecário como sendo o profissional da informação habilitado para contribuir com a elaboração e execução de projetos que privilegiem o desenvolvimento da CoInfo.

Considero que pelo aprendizado ao longo da vida, o bibliotecário pode desenvolver competências, habilidades e atitudes que o habilite a lidar com a informação. Este profissional da informação pode contribuir para promover a democratização do uso e manuseio de recursos informacionais; além de promover a aproximação da sociedade com a biblioteca em uma situação diferenciada da busca por informações em suportes de armazenamentos.

Educação ao longo da vida pode ser entendida como “[...] todo e qualquer aprendizado adquirido após a educação formal do profissional. Educação formal é aquela adquirida em nível de graduação e pós-graduação; e educação continuada são os cursos de atualização, aperfeiçoamento, palestras e eventos” (MORENO et. al., 2007, p. 5).

A esse respeito, Tarapanoff (1999) considera que é papel do profissional da informação contribuir para que a Sociedade da Informação realmente ocorra para todos. Destaca-se o necessário envolvimento e a atribuição de responsabilidade para que o conhecimento seja levado aos indivíduos e empoderá-los de técnicas para o manuseio dos vários meios de acesso à informação e do uso das tecnologias. Informa que essa prática deveria ser realizada por todas as esferas institucionais (pública e privada). O bibliotecário dominante dos procedimentos para manusear as tecnologias pode ser multiplicador no processo de desenvolver a alfabetização de outros indivíduos na sociedade da informação.

Bibliotecário é o profissional da informação que precisa ter formação em Biblioteconomia em nível superior para atuar com embasamento teórico e técnico dessa profissão. Em seu fazer biblioteconômico está o trabalho de organizador, formador de acervo e disseminador dos conteúdos das obras que formam o acervo da biblioteca. Na busca por manter-se atualizado com suas práticas profissionais o bibliotecário precisa manter uma rotina de estudos ao longo da vida.

Desta feita, as universidades, instituições de educação, associações profissionais poderiam se empenhar em promover cursos de especialização e cursos que apoiem o aprendizado em educação continuada. Essa prática da busca por inovações, mudanças e renovações de habilidades, técnicas e práticas configura a necessidade de uma sociedade com mudanças constantes, principalmente no quesito tecnologias da informação, entre outras atualizações necessárias ao profissional (MORENO et. al., 2007). Segundo esses autores, “O novo bibliotecário deverá estar voltado aos objetivos da realidade social em que vive e trabalha e priorizar sua qualificação profissional para acompanhar os avanços da sociedade” (MORENO et. al., 2007, p. 3).

Como exemplos de cursos oferecidos para educação ao longo da vida de um indivíduo estão os de curta duração, os eventos das áreas de atuação – palestras, seminários, congressos, entre outros – e cursos de especialização. Referindo-se a essa formação, Moreno et. al. (2007, p. 4) chamam a atenção com a formação em virtude de práticas que venham a contribuir para a “[...] construção de valores sociais, formação de habilidades técnicas e cognitivas”, um trabalho em busca da construção de profissionais conhecedores de seus deveres prático-teóricos da profissão que exercem, porém, com olhares para o outro, aquele que fará a interação

em busca de ajuda proveniente da informação para solucionar um problema.

Moreno et. al. (2007, p. 4) mencionam a necessidade de termos profissionais que tentam desenvolver “[...] práticas de relações humanas, gestão de empresas e pessoas, bem como de tecnologias”. A educação continuada dos profissionais da informação precisa contemplar um frescor de práticas e técnicas para contribuir com o trato biblioteconômico do ciclo de tratamento, armazenamento e disseminação dos estoques informacionais. Isso, sem perder o foco do atendimento das necessidades dos interagentes, com a possibilidade de formação do cidadão. Dessa feita, esse renovo de conhecimentos, habilidades, atitudes e valores diante da informação levam os profissionais a trabalhar com a interdisciplinaridade entre áreas do conhecimento e contribuir para abarcar novos conhecimentos e adaptá-los às realidades profissionais.

No mundo globalizado o profissional da informação precisa abarcar diversas habilidades, abranger domínios, um deles é o idioma, outro é a realização da leitura crítica, Caldin (2011) considera ainda como fundamentais ao bom desempenho das atividades, as leituras consistentes, a atualização diária, toda uma busca de modernização profissional para não ser deixado para trás. Profissionais competentes são melhores remunerados e obtêm visibilidade no mercado competitivo.

O bibliotecário, personagem principal desta dissertação, é um mediador para o interagente, no entanto, Caldin (2011, p. 382) chama atenção para a conscientização da sua condição de produtor de conhecimento quando se apropria da informação antes de distribuí-la, pois ele “[...] se valeu de saberes prévios para ler, selecionar e disseminar a informação”. Essa reflexão nos leva ao ponto da relação do profissional com o interagente, o bibliotecário ajusta a informação para o interagente usufruir, de acordo com a sua necessidade.

Novos domínios podem levar a novas exclusões, pessoas que não conseguem manipular equipamentos tecnológicos precisam desenvolver essa habilidade, para não ficarem marginalizados. Nessa ação social, o bibliotecário pode se fazer presente e contribuir para o desenvolvimento da Competência Informacional dos interagentes. Estando esses sujeitos em um mundo globalizado, eles estão interligados por máquinas. Nesse universo, o intenso uso da tecnologia precisa estar em consonância com a necessidade do homem, em uma tentativa de facilitar os processos diários de resolução de problemas.

Desse movimento de trazer os olhares para o ser humano, posso inserir o bibliotecário como ator social, que segundo Caldin (2011, 385) é “Sujeito pensante, reflexivo, preocupado com as mudanças do mundo globalizado, engajado com a sociedade do conhecimento, plenamente consciente de suas funções de mediador da informação”. Esse profissional da informação poderá contribuir para o desenvolvimento de habilidades, atitudes, comportamentos, valores e conhecimentos com o uso intensivo da informação, conduzir os interagentes para “[...] conduzir bem o processo de recuperação da informação, concluir os trabalhos, guiar os usuários pelos caminhos da teia (web), saber explicar os procedimentos elementares e complexos para o proveitoso uso do computador, liderar a alfabetização em informação”, liderar a CoInfo (CALDIN, 2011, 387).

Esta dissertação tem como universo de pesquisa o total de bibliotecários da Biblioteca Pública de Santa Catarina, dessa forma, torna-se fundamental descrever mais acerca deste profissional, de seu campo de trabalho e suas atribuições. As atribuições do bibliotecário estão descritas na Lei nº 4.084, de 30 de junho de 1962, dentre elas está “[...] a organização, direção e execução dos serviços técnicos de repartições públicas federais, estaduais, municipais e autárquicas e empresas particulares [...]” de ensino e fiscalização profissionais, entre outras (JUSBRASIL, 2013, sem paginação). A profissão está amparada nesta lei, que regula o exercício profissional deste grupo.

Bibliotecário é um profissional que realiza as suas atribuições com atividades que passam pela técnica de organização da informação, pelo gerenciamento de recursos materiais, humanos, financeiros e equipamentos tecnológicos; ele pode ser um administrador da Unidade de Informação. Seu aprendizado precisa ser constante em virtude das transformações sociais e das demandas da comunidade. Cabe ressaltar que na internet há a possibilidade de se trabalhar no meio virtual em atendimento à distância permitem a expansão dos fazeres biblioteconômicos, bem como de outras áreas do conhecimento.

Faz parte de seu papel de educador promover a educação de interagentes na busca por informações, ele pode trabalhar de forma humanista e capacitar membros da sociedade para a utilização de computadores e da melhor forma de usar as informações encontradas nas diversas fontes existentes, com ética. Além disso, o bibliotecário pode realizar ações que promovam e incentivam à leitura e à interação com a biblioteca, contribuindo assim para o gosto da leitura.

Como profissional que realiza algumas das funções de educador no espaço da biblioteca, o bibliotecário precisa expandir seus conhecimentos, suas habilidades e suas atitudes fora das técnicas da organização da coleção, inerentes da profissão. Sobre o bibliotecário desempenhar algumas funções educativas Corrêa et. al. (2002, p. 121) informa que as ações estão voltadas para o auxílio à comunidade “[...] na utilização correta das fontes de informação, dando um embasamento para que o educando saiba usufruir esses conhecimentos, também fora [...]” do ambiente da biblioteca.

Nesse sentido, é importante ter produtos e serviços pensados, criados e disponíveis que possam privilegiar a interação humana. Ações que propiciem o acesso e uso da informação tratada pelas técnicas de organização e disponíveis aos interagentes. Além disso, que espaços para trocas de ideias, negócios e coparticipações possam ser ofertados à comunidade das unidades de informação.

No fazer biblioteconômico está a possibilidade de criar e desenvolver produtos e serviços que se voltem para a aprendizagem e para a construção de conhecimentos. Os processos em busca da realização de um aprender e de um construir necessitam reconhecer que a leitura é um meio para chegar à informação e isso é fundamental para a reflexão e desenvolvimento de conhecimentos novos. Desta feita, o trabalho do bibliotecário como mediador da leitura pode ser visto como de inclusão cultural e de emancipação dos usuários. Emancipação no sentido de ser livre e independente para a continuação do aprendizado próprio no decorrer da vida (RASTELI; CAVALCANTE, 2013).

Os trabalhos de promoção da leitura, educação de interagentes e a orientação bibliográfica são algumas das múltiplas atribuições do bibliotecário educador. Porém, a complexidade no manuseio dos recursos informacionais e nas fontes de informação disponíveis de maneira eficiente remete a uma reflexão das ações do bibliotecário educador.

Segundo Campello (2009, p. 11-12), “A ação do bibliotecário não se restringe, pois, à promoção da leitura nem à orientação bibliográfica, mas amplia-se para abranger aprendizagem mais complexas, levando ao aparecimento do conceito de letramento informacional⁷”.

O que observo é que o trabalho do bibliotecário educador não se reduz ao ensinamento de como utilizar a biblioteca e os recursos

⁷ No Brasil a expressão *Information Literacy* recebe diversas traduções e adaptações, uma delas é letramento informacional, usada por Campello (2009).

disponibilizados para usar a informação. Ele pode trabalhar no ensino de programas para o desenvolvimento da CoInfo – dos comportamentos, das habilidades, das atitudes e dos valores que podem ser internalizados em um processo contínuo ao longo da vida.

Este profissional tem como responsabilidade social a realização de formação de pessoas para serem competentes em informação, elas podem ser, segundo Campello (2009, p. 9) “[...] pessoas capazes de aprender com a informação”. O bibliotecário é um profissional da informação que tem múltiplas habilidades, que precisam ser renovadas a cada período de transformação social, além de ser flexível quando da necessidade de se guiar em meio às mudanças.

Caregnato (2000, p. 48) afirma que “Sem dúvida, em uma época em que se diz que uma das características fundamentais do profissional do futuro é a capacidade de aprender a renovar-se continuamente [...]”, quando as necessidades de informação de indivíduos sociais sofrem alterações de acordo com o contexto em que ele vive, a aptidão do bibliotecário necessita de transformação dos seus conhecimentos, habilidades, atitudes e valores também.

Essa característica de ressignificação e de transformação dos saberes para a execução de atividades que, de alguma forma, atingem a sociedade é uma forma de poder mostrar o papel social do bibliotecário. Esse profissional tem o “compromisso de ajudar as pessoas a aprender com a informação” (CAMPELLO, 2006, p. 64).

O contato direto com os interagentes, segundo Rossi (2012) pode consentir a permissão para a identificação e adequação dos serviços que atendam às necessidades individuais desses sujeitos; além de suscitar a percepção do fazer biblioteconômico para o agir humano e a preocupação com o desenvolvimento de serviços ou produtos que possam contribuir para as necessidades que são demandadas pela população.

Por meio do acesso à informação, pela formação em capacitações, pelo oferecimento de segurança no ambiente informacional para que as pessoas queiram estar na biblioteca e pela contribuição para o aprender de modo animado e com motivação, as bibliotecas e os bibliotecários facilitariam o aprendizado de forma diferenciada do que se pratica comumente em muitas unidades de informação (LANKES, 2015b).

O bibliotecário enquanto educador tem a oportunidade de demonstrar a Dimensão Estética da CoInfo, pode trabalhar o lado humano da profissão e agir com sensibilidade aos interesses e às necessidades dos

usuários da informação. Sobre esse assunto, Campello (2009) salienta ser a classe bibliotecária aquela que percebe a demanda dos interagentes, estes são orientados para conseguir decifrar o universo informacional complexo. Cabe ao bibliotecário ajudar no desenvolvimento de habilidades para usar a informação, possibilitando o aprendizado autônomo e para a vida.

Na estética o direcionamento dos atos sensíveis e criativos, com vistas à autonomia do profissional e dos interagentes, precisa se voltar, também, para as outras dimensões da Competência Informacional, como: a ética no uso e na prestação de serviços de informação; a política, que visa à vida em sociedade e no coletivo, e; a técnica, que se relaciona com o saber e o fazer profissional. Segundo Rios (2010, p. 108-109),

[...] não basta ser criativo – é preciso exercer sua criatividade na construção do bem-estar coletivo. Não basta se comprometer politicamente – é preciso verificar o alcance desse compromisso, verificar se ele efetivamente dirige a ação no sentido de uma vida digna e solidária.

Muito do que o bibliotecário executa tem predominância da ação técnica, como exemplo dessa afirmação, nós temos o tratamento da organização da informação, armazenamento e disseminação. De igual forma, a dimensão técnica do bibliotecário quando dos desdobramentos das ações para o atendimento dos interagentes no momento da busca até o uso efetivo da informação. Nesse trabalho biblioteconômico permeado pelo tecnicismo da profissão há a possibilidade de desenvolver a CoInfo do profissional.

A CoInfo permite ao indivíduo desenvolver habilidades necessárias para lidar com a informação, ela “[...] pode ser compreendida como uma aprendizagem e uma capacitação, onde as pessoas podem aplicar essas habilidades informacionais possibilitando sua independência [...]” como interagentes (MELO; MELO, 2012, p. 3).

Segundo o documento do Comitê Presidencial sobre CoInfo da ALA (1989) e as reflexões de Vitorino e Piantola (2011, p. 101) acerca do interagente⁸ enquanto Sujeito Competente Informacional, declaro que segundo essas referências bibliográficas, o competente em informação é o

⁸ Livre adaptação minha para substituir o termo usuário.

sujeito “[...] capaz de encontrar, avaliar e usar a informação eficazmente na solução de problemas e na tomada de decisão [...]”. Desta feita, Campello (2009) atribui ao bibliotecário o papel de liderança para encorajar o interagente a: 1) aprender de maneira autônoma; 2) emitir opiniões próprias; 3) educar-se ao longo da vida; 4) ser membro ativo de comunidades de aprendizagem.

O bibliotecário se insere nesse contexto, como o mediador, ele tem o compromisso de ajudar as pessoas a aprender com a informação disponível em suportes variados dentro e fora da instituição na qual trabalha. Sobre o exposto, Spudeit, Costa e Prado (2012, p. 2) discutem acerca do “[...] papel das bibliotecas no desenvolvimento de competências em informação”.

Por esse contexto, considero que a sua missão é contribuir com “[...] a educação de pessoas competentes em informação [...]” e para isso, o bibliotecário precisa “[...] ser competente em informação e dominar as habilidades necessárias para realizar o processo de pesquisa adequadamente” (CAMPELLO; ABREU, 2005, p. 179).

Como procedimentos para o desenvolvimento da CoInfo, o bibliotecário precisa saber: 1) definir a tarefa a ser executada; 2) criar estratégias de buscas; 3) localizar e acessar; 4) usar; 5) sintetizar, e; 6) avaliar a informação requerida, demandada e necessária (THE BIG 6, 2012).

Ações realizadas para o desenvolvimento da CoInfo objetivam tornar os indivíduos preparados para serem autônomos no uso de recursos informacionais em unidades de informação. Por essa ação profissional, compreendo ser um ensino de habilidades que contribuem para as capacidades de pesquisas. Dessa forma, o bibliotecário procede como um educador. Com vistas a alcançar melhores contribuições no processo de ensino aprendizagem dos espaços de atuações, os profissionais da informação precisam ser inseridos nas equipes tomadoras de decisão (CAMPELLO, 2009).

No caso da Biblioteca Pública, tal instituição recebe desde os interagentes que não tiveram contatos com os diversos materiais de informação até os mais profundos conhecedores do processo das pesquisas científicas. O ambiente público trata com a multiplicidade de interagentes e há quem não conheça as formas de recuperação da informação necessária e útil para a demanda diária desse tipo de unidade de informação.

Muitos interagentes ainda não são totalmente competentes na busca, acesso, seleção, avaliação e uso da informação, eles sequer têm estratégias para localização. Nesse tocante, “Um dos maiores desafios da educação [...] se refere às habilidades individuais e coletivas no uso da informação [...]” por parte dos interagentes (CAVALCANTE, 2006, p. 52).

O bibliotecário pode (e deve) dar suporte para o ensino do uso de base de dados e capacitar os usuários nas “[...] fontes de informação eletrônica para suas pesquisas [...]”, como nas fontes tradicionais (impressas) também (CAETANO; MATTOS; OLIVEIRA, 2012, p. 5). Nesse contexto, a *Information Literacy* trata da capacidade que os indivíduos têm em aprender a aprender, sendo autônomos na busca de informações para resolver ou compreender diversas situações em todos os âmbitos de sua vida (HATSCHBACH, 2002).

Ao pensar na autonomia de ação dos usuários, Carol C. Kuhlthau desenvolveu pesquisas baseadas na observação do comportamento dos interagentes e o relato descreve as dificuldades, a confusão e a ansiedade para o manuseio dos sistemas de informação disponibilizados (CAMPELLO; ABREU, 2005).

Aponto o bibliotecário como um elo entre a informação e o interagente, e como educador em suas práticas bibliotecárias. Registro a necessidade de educação continuada desse profissional para acompanhar as mudanças da Sociedade da Informação e destacamos a importância das competências, habilidades e atitudes imprescindíveis ao seu desempenho pessoal para o bem da coletividade. Isso exige maior detalhamento, o que será objeto da próxima subseção.

2.5 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E SUAS DIMENSÕES

Competência em Informação (CoInfo) é um termo utilizado para descrever esse movimento acima descrito. Esta envolve habilidades técnicas permeadas pela ética e pela sensibilidade (estética), para uma ação que envolve o coletivo (política). Nesse contexto, Callon (2010) corrobora ao escrever que a inovação se constitui em atividades de sucesso oriundas de um processo coletivo, um empreendimento repleto de interesses que constrói o todo para todos.

No entanto, resalto que no movimento da CoInfo, o processo que passa pela busca até se concretizar no uso efetivo da informação vai além da utilização deste insumo da Sociedade da Informação. Um novo

conhecimento é gerado ao final da pesquisa, que pode ser divulgado para retroalimentar o caminho investigativo com novas buscas, novos usos e novos saberes em uma espiral do conhecimento.

Uma vez que a informação faz parte de uma negociação que avança entre as partes envolvidas, para resultar no novo. A comunicação científica é a forma de divulgação dos textos produzidos por cientistas para disseminar os resultados obtidos na investigação de um objeto; a comunicação se faz presente na sociedade e trata-se de um ato que liga pessoas; nela um emissor ou comunicador repassa informações e/ou conhecimento para o receptor ou para os vários receptores que podem ser beneficiados.

O número de pessoas atingidas pela comunicação pode ser imensurável se esta contar com a Internet para romper barreiras geográficas da informação e disseminar informação e conhecimento. Ao tratar dessa abordagem, Mafessoli, (2008, p. 20) informa que “nós estamos ligados ao outro pela mediação da comunicação. Não podemos nos compreender individualmente, só nos compreendemos na relação com o outro”, para ele a informação e a comunicação representam a interação e troca como participação de uma parte para outra parte ou para o todo. Merleau-Ponty (2002, p. 168) declara que na relação com o outro esse “[...] outro está ao meu lado [...]” e que “Todo outro é um outro eu-mesmo” e assim nessa interação “Esse parentesco é talvez o que nos permitirá compreender a relação com o outro [...]”. Essa ideia de interação entre os agentes da comunicação retrata uma das dimensões da CoInfo - a dimensão política. Nesta, o fazer é coletivo e para o coletivo, os indivíduos estão ligados para fazer um bem para a comunidade.

Veja que a Era da Informação é marcada pelo excesso de informação gerada e disponibilizada em suporte físico ou virtual. Vaz (2010, p. 189-190) denomina esse período como o “fim da geografia”, de globalização, fortemente perceptível na Internet, pois para ele o excesso é a representação dos interesses individuais. Informações que trafegam pela Internet e demais meios de comunicação da informação na Era da Informação, na Sociedade da Informação correspondem aos interesses das demandas de um público de usuários da informação.

Vaz (2010, p. 207) informa que “deverá existir na rede, para cada interesse individual, a informação que o atende; a dificuldade será encontrá-la e diferenciá-la das outras”. O excesso da informação não permite mais o seu total estoque e controle em um único local. Tentar conhecer tudo o que

se produz e se disponibiliza em termos de informação e conhecimento tornou-se impraticável.

Diante do cenário descrito acima e da necessidade de manter-se informado torna-se fundamental para o bibliotecário - o profissional da informação que é foco de estudo desta dissertação - ter a autonomia e criatividade em suas práticas profissionais, além de desenvolver comportamentos, habilidades, atitudes e valores para lidar com a informação, bem como com a mediação em atendimento aos interagentes.

Desta feita, Cavalcante (2006, p. 48) defende a ideia de um esforço coletivo de pesquisadores da Ciência da Informação e da Biblioteconomia, somado ao empenho de investigadores da Saúde, da Educação, da Filosofia, da Psicologia, entre outros que possam ter o interesse em estudar a temática CoInfo, “[...] para discutir o acesso, uso e vinculações sociais, culturais e econômicas da informação”.

Dessa ação conjunta, os olhares de estudiosos e cientistas da informação se voltam para a *Information Literacy* (IL), que trilha caminhos na década de 70 com a apresentação de um relatório de Paul Zurkowski⁹. Para ele a informação é concebida como ideias que o indivíduo pode incorporar em seu campo de percepção para contribuir com avaliação, assimilação dessas ideias na tentativa de fornecer mudança do conceito que esse indivíduo tem da realidade ou dotá-lo de habilidade para ação (ZURKOWSKI, 1974).

Em seu texto, Zurkowski (1974) identifica diversos recursos de informação no setor privado e percebe que os serviços de bibliotecas são tradicionais, necessitando de uma transição para o cenário que se apresentava; ele propõe a discussão de um Programa Nacional de bibliotecas e serviços de informação para a IL; ele, também, sugere o direcionamento de esforços para que se estabeleça um grande programa para o desenvolvimento da IL que possa ser executado universalmente.

⁹ A expressão *information literacy* surgiu pela primeira vez na literatura em 1974 em um relatório intitulado *The information service environment relationships and priorities*, de autoria do [...] americano Paul Zurkowski (DUDZIAK, 2003, p. 24), o qual sugere aos governantes a oportunidade para o desenvolvimento da competência informacional com vistas ao uso de produtos de informação que eram oferecidos aos cidadãos. Para ele a utilização de recursos informacionais no ambiente de trabalho com o objetivo de resolver um problema que demande informação necessita do aprendizado de técnicas e habilidades para o uso de ferramentas para o acesso à informação (DUDZIAK, 2003).

Da mesma forma que Zurkowski (1974) se depara com a necessidade de buscar desenvolver um programa para o ensino e exercício de habilidades para que as pessoas possam lidar com a informação e para que profissionais da informação venham a ofertar novos produtos e serviços em bibliotecas, Caregnato (2000, p. 48) informa, que o termo IL surge da necessidade real de o interagente encontrar-se e entender o universo informacional no qual se encontra mergulhado. Dudziak (2003) menciona este excesso de informação como mundo informacional vasto e alerta para a necessidade de orientação nesse cenário. A IL surge em um contexto em que a informação é importante para a atualização e conhecimento de mundo e o seu excesso na disseminação torna-se um caos (DUDZIAK, 2003). Os indivíduos vivem em ambientes com informação abundante, com variados formatos e com situações complexas e mutáveis (CAMPELLO, 2009); para a adequação profissional a essas características, posso dizer que é necessário o desenvolvimento da *Information Literacy*.

Observo que com o aumento da disponibilidade e disseminação da informação, os indivíduos da Sociedade da Informação encontram um desafio: lidar com o universo informacional decorrente desse cenário de excessos. Campello (2009) cita a exigência do domínio de habilidades informacionais que capacitam indivíduos em processo de aprendizado – saber acessar, avaliar e usar a informação – na construção do conhecimento para ser capaz de aprender ao longo da vida de maneira ética e autônoma.

Eis um novo paradigma para a Ciência da Informação e Biblioteconomia, quando o interagente é colocado no foco das ações profissionais. Assim, Caregnato (2000) enfatiza que os serviços de educação para capacitar o interagente com o intuito de desenvolver habilidades informacionais no uso da biblioteca são vislumbrados como inerente ao fazer profissional de quem atua em bibliotecas. Assim, há a possibilidade de perceber que por meio da interação do bibliotecário e do interagente em atividade de educação para o entendimento de como o conhecimento é organizado, uma forma de facilitar a compreensão de como proceder para a recuperação de informações relevantes ao atendimento das necessidades de informação (CAREGNATO, 2000).

Algumas atribuições são dadas aos profissionais das bibliotecas: eles devem pensar e desenvolver atividades possibilitadoras de técnicas e de métodos para a busca e uso da informação de modo mais eficiente. Dessa maneira, torna-se possível explorar os recursos informacionais disponíveis no ambiente local e, também, no virtual. As bibliotecas são instituições que

ofertam serviços e devem ser disponibilizados mais e melhores serviços aos interagentes como o foco das ações bibliotecárias (CAREGNATO, 2000).

Campello (2009) menciona que a Sociedade da Informação lida com o aumento de informação em criação de metodologias para melhor organizar e acessar os produtos informacionais disponíveis, ela nos leva a refletir acerca da necessidade de decifrar o universo informacional complexo.

O uso de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para o manuseio de informações no contexto digital e para desenvolver habilidades em informação é um processo que se volta para o uso de recursos informacionais, com o objetivo de realizar estudos e desenvolver a cognição do indivíduo, tendo em vista a manipulação da informação em atividade como: análise, seleção e síntese da informação (CAREGNATO, 2000).

No início de estudos da *Information Literacy* (IL) no Brasil no ano de 2000 era encontrada a descrição do surgimento de uma série de produtos e serviços para a interatividade e para a troca de experiências de modo contínuo entre os participantes do processo. À medida que novas formas de acesso à informação foram e são criadas com a promoção feita pela internet, novas e aprimoradas habilidades foram e são necessárias.

A esse respeito, Dudziak (2003) destaca que as tecnologias da informação exigem novas habilidades para o acompanhamento das transformações de acesso à informação e a IL é apresentada como capacitação em tecnologia da informação, porém esta TIC é vista como ferramenta de aprendizado, não como foco do aprendizado. Campello (2003) menciona a TIC como aparato auxiliar no acesso à informação com condições de mediar pessoas e produtos informacionais disponíveis na rede mundial internet.

Da capacitação de pessoas para usar recursos de informação disponíveis e a biblioteca, surgem os serviços que objetivam o desenvolvimento de habilidades para atuar nesse universo informacional, tais como: o serviço de referência, serviço de educação de interagentes e o serviço de orientação bibliográfica, só para citar alguns (CAMPELLO, 2009).

Bibliotecários ensinam como usar a biblioteca em busca de informação para responder às perguntas dos interagentes que podem aprender a aprender com a informação, e este profissional da informação

tem o papel mediador no processo de aprendizagem do contexto informacional (CAMPELLO, 2009).

Visto dessa forma, a educação ao longo da vida dos profissionais da informação deveria ser uma constante, eles precisam “[...] aprender e renovar-se, continuamente, desenvolver habilidades relacionadas à localização, seleção, acesso e utilização da informação [...]” (CAREGNATO, 2000, p. 48). Nesse sentido, Campello (2003) informa que bibliotecários e os espaços de bibliotecas necessitam passar por modificações tanto nas pessoas quanto nas funções por elas assumidas nas unidades de informação; pois em um mundo complexo e abundante em informação, este universo se modifica constantemente, o que requer transformação ao longo da vida do profissional.

A emergência agora é a crescente necessidade de saber como usar a informação e de obter orientações para esse fim. Dessa necessidade surge a oportunidade de profissionais da informação evidenciarem suas práticas, competências e habilidades. Eles podem ser o elo entre biblioteca e informação, bem como contribuir para a educação de interagentes, com instruções para usar o aparato informacional e possibilitar o aprendizado com vistas à autonomia e à crítica (CAMPELLO, 2009).

Das Necessidades de Informação (NIs) de quem a procura tendo em vista que “As pessoas usam a informação para resolver problemas ou desenvolver uma tarefa” (MIRANDA, 2006, p. 103), é importante salientar que os interagentes precisam reconhecer que têm a necessidade de informação e entender qual é essa necessidade - que objetiva a um determinado fim. Dessa forma, eles podem ter condições próprias de satisfazê-la (MIRANDA, 2006). Eles podem desenvolver competências para “[...] entender suas necessidades de informação e de localizar, selecionar e interpretar informações, utilizando-as de forma crítica e responsável” (CAMPELLO, 2009, p. 13).

As Necessidades de Informação caracterizam a tradução de um “[...] estado de conhecimento no qual alguém se encontra quando se confronta com a exigência de uma informação que lhe falta e lhe é necessária para prosseguir um trabalho” (MIRANDA, 2006, p. 102). Trata-se da falta de saber diante de um problema que pode ter respaldo em informações divulgadas em algum meio de comunicação. Essa percepção de necessidade de informação decorre da tentativa de realizar uma atividade e a constatação de uma lacuna no entendimento de assuntos referentes ao trabalho a ser executado; ela é sentida quando há uma situação emergente e

específica para o indivíduo (MIRANDA, 2006), lembrando que as Necessidades de Informação podem ser demandadas por apenas um indivíduo ou por um grupo.

Nesse contexto, Miranda (2006, p. 103) menciona que é preciso estar atento para as NIs dos interagentes, pois “Grupos distintos de pessoas têm diferentes necessidades e hábitos de busca de informação, bem como estilos diferentes de processar a informação”.

As NIs podem ser definidas “[...] como um estado ou um processo no qual alguém percebe a insuficiência ou inadequação dos conhecimentos necessários para atingir objetivos e/ou solucionar problemas, sendo essa percepção composta de dimensões cognitivas, afetivas e situacionais” (MIRANDA, 2006, p. 106).

Essas três dimensões esclarecem que ao trabalhar com a informação e com a necessidade de obtenção de informação para o empoderamento e, conseqüentemente, a tomada de decisão, os indivíduos lidam com aspectos do cognitivo humano, referentes ao histórico, à estrutura e ao estilo de cognição do indivíduo; eles se deparam com as situações de crenças e pressuposições da cultura pessoal e do contexto social no qual o indivíduo está inserido ou trabalha, com as oportunidades e dificuldades encontradas no ambiente vivido; no trato com a informação esbarram com questões afetivas, aquelas em que o emocional de quem interage é envolvido, como: o medo, a ansiedade, a incerteza, entre outros sentimentos. Todas essas dimensões interferem na estratégia e na tomada de decisão durante a busca e uso da informação (MIRANDA, 2006).

Com relação ao processo de busca a informação que efetivamente atenda aos interesses pessoais ou de um grupo para a solução de problemas ou para a tomada de decisão, podemos dizer que a *Information Literacy* (IL) surge como uma ação possibilitadora de conduzir ao desenvolvimento de habilidades dos interagentes da informação no processo investigativo.

No Brasil a *Information Literacy* recebeu diversas tentativas de tradução para a Língua Portuguesa, Dudziak (2003), Campello (2003), Orelo e Vitorino (2012) - só para citar algumas pesquisas - mencionam que as expressões possíveis são: alfabetização informacional, letramento informacional, competência informacional, literacia, fluência informacional e competência em informação. Outros termos foram compreendidos no português, no entanto, não é propósito deste trabalho elencar todas as traduções concebíveis. Competência em Informação é a tradução que utilizei ao longo desta seção e da própria dissertação.

O que posso observar nos textos encontrados desta temática é que a *Information Literacy* é conceituada e definida, há presente nos textos os esforços de descrever o que venha a ser esta expressão em inglês ou CoInfo, entre outras possíveis traduções. Campello e Abreu (2005) mencionam que muitos autores se debruçam sobre a descrição do termo, no entanto, elas concordam ser importante termos uma definição para iniciarmos os trabalhos com IL.

Para tanto, considero importante trazer uma breve explanação sobre alguns termos utilizados na America Latina e Caribe, não todos. Veja as seguintes expressões na língua portuguesa: 1) Alfabetização Informacional; 2) Letramento Informacional; 3) Competência Informacional, e; 4) Competência em Informação.

1 - Alfabetização informacional é colocada pelo Grupo de Trabajo de Alfabetización Informacional (2009, p. 16, tradução minha) como a tradução em espanhol que é equivalente ao termo português Competência em informação. Inclusive utilizam a citação da ALA (1989) de ser a Alfabetização Informacional¹⁰ a “[...] capacidade de compreender o conjunto de habilidades que permitem aos indivíduos reconhecer quando as informações são necessárias e têm a capacidade de localiza, avaliar e utilizar eficazmente a informação requerida”. O grupo menciona que a informação é fundamental para a democracia social, no entanto, é importante que seja organizada e gerida para ser utilizada por cidadãos, afirma que para isso ocorrer é necessário ensinar habilidades para as pessoas, a esse respeito, eles mencionam que “O conjunto de habilidades, de forma geral, se denomina alfabetização informacional” (GRUPO..., 2009, p. 7, tradução minha).

2 - Letramento informacional, segundo Campello (2003, p. 29) seria o termo “[...] mais adequado para embasar ações que busquem ampliar a ação educativa da biblioteca”. A preocupação em desenvolver competências para o acesso à informação (GASQUE, 2012). Tem a relação de evidenciar a contribuição bibliotecária no processo de aprendizagem, o foco está direcionado para as competências das pessoas em contato com o

¹⁰ Texto em espanhol: La definición más repetida y aceptada es la inicialmente elaborada por la American Library Association, ALA (1989) que define ALFIN del siguiente modo: “*Alfabetización en información es la capacidad de comprender y un conjunto de habilidades que capacitan a los individuos para reconocer cuándo se necesita información y poseer la capacidad de localizar, evaluar y utilizar eficazmente la información requerida*”.

universo informacional complexo. As ações profissionais em ambientes de unidades de informação são voltadas para o desenvolvimento de habilidades que visam o uso de informações; as pessoas aprendem a se tornar capazes de aprender de forma autônoma, em um processo que se estende ao longo da vida, pois elas saberão como o conhecimento é organizado e tirar melhor proveito das buscas. Há um interesse em formar pessoas que sejam capazes de aprender com a informação (CAMPELLO, 2009). Para Gasque (2012, p. 28) “O letramento informacional corresponde ao processo de desenvolvimento de competências para localizar, selecionar, acessar, organizar, usar informação e gerar conhecimento, visando à tomada de decisão e à resolução de problemas”. Como finalidade do letramento informacional está em contribuir para “[...] a adaptação e a socialização dos indivíduos na sociedade da aprendizagem” (GASQUE, 2012, p. 32).

3 - Competência informacional, segundo Orelo e Vitorino (2012, p. 43) é proveniente de uma temática de estudos que demonstram a sua contribuição para o aprendizado ao longo da vida em uma busca do melhor aprender e lidar de modo autônomo com a informação. Para elas, os indivíduos envolvidos na busca por informações podem desenvolver habilidade para proporcionar o uso efetivo dos recursos informacionais que encontram. Orelo e Vitorino (2012, p. 43) entendem ser Competência Informacional o termo mais adequado “[...] ao desenvolvimento de habilidades para o uso dos recursos informacionais, bem como do pensamento crítico e do aprendizado contínuo”.

4 – Competência em Informação - dentre as possibilidades de tradução e diante dos conceitos construídos para definir as expressões traduzidas do termo inglês *Information Literacy*, Para mim, a definição descrita por Dudziak (2003, p. 24) para defender o uso da expressão é apropriada para a construção da ideia desta dissertação. Veja:

A utilização da expressão competência em informação parece ser a mais adequada em função de sua definição voltar-se a um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, que agreguem valor..., direcionados à informação e seu vasto universo.

Estou aqui descrevendo a competência, a habilidade e a atitude dos profissionais da informação para saber utilizar a informação de modo

autônomo e ético. Dessa forma, entendo o saber agir responsável como um ato de autonomia e consciente dos deveres éticos em relação ao uso da informação. Compreendo que para me apropriar da informação necessária e útil é importante que eu desenvolva habilidades que me permita mobilizar conhecimentos adquiridos para agregar novos saberes e gerar um novo conhecimento a ser transferido e provocar uma nova demanda por informação.

Dudziak (2003, p. 28) define a CoInfo como:

[...] o processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessário à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida (DUDZIAK, 2003, p. 28).

O indivíduo que utiliza a informação toma para si conceitos, teorias, conhecimentos, os quais propiciam o desenvolvimento de habilidades que são aprimoradas para trabalhar com informação, o que possibilita a autonomia na busca por respostas e contribuem para refletir acerca do complexo informacional; as informações esclarecem dúvidas e permitem o exercício de direitos e garantias, além de resolver questões pessoais, sociais, entre outras.

No tocante a uma definição do termo, Miranda (2006, p. 107) compreende que:

A Competência em Informação é um processo de ativação de recursos, de reunião de condições favoráveis à realização e de superação de possíveis obstáculos. É a tomada de iniciativa e o assumir responsabilidade, por parte do indivíduo, sobre problemas e eventos que ele enfrenta em situações profissionais, referindo-se a recursos que possuímos ou adquirimos e que sabemos como colocar em ação em uma situação prática. É uma inteligência prática das situações que, apoiando-se em conhecimentos adquiridos, transforma-os à medida que a diversidade das situações aumenta. É, também, a iniciativa sob a condição de autonomia, pressupondo a mobilização dos recursos internos pessoais (adquiridos, solicitados

e desenvolvidos pelos indivíduos em dada situação) e dos coletivos (trazidos e colocados à disposição pelas organizações). É saber agir em um contexto de prescrições abertas, no qual as exigências profissionais deverão tomar a forma de critérios de orientação (que serão interpretados e traduzidos) e não de procedimentos.

Seguindo por essa óptica, o aprendizado ao longo da vida um processo de desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias para ser competente em informação e poder ativar o que temos de recurso informacional para lidar com a situação-problema e resolvê-la com base em conhecimento em prática profissional. É preciso saber colocar em prática o que se aprende na teoria, o conhecimento adquirido pelo indivíduo pode ser exercitado na vida profissional e transformado de acordo com novos e complexos cenários construídos na prática vivenciada. Assim, quando possível o conhecimento humano pode ser acionado diante de situações já experienciadas para compartilhar com os demais do grupo institucional do qual o indivíduo participa para junto como os outros membros possam solucionar o problema demandado na situação da vida prática, da profissão escolhida. Dessa maneira, a CoInfo pode ser evidenciada de acordo com o conceito de Miranda (2006).

No tocante ao que se refere à CoInfo, pode-se dizer que o termo evoca uma definição que envolve variadas ideias e uma delas é a de habilidade de informação (CAMPELLO, 2005); tendo em vista que o conceito “[...] foi influenciado pelos estudos de usuários¹¹, [...] que buscavam entender o processo de aprendizagem baseada na busca e no uso da informação” (CAMPELLO, 2006, p. 68-69).

Miranda (2006, p. 108) afirma que a avaliação de uma ação competente deve ser avaliada nas situações práticas de trabalho. Segundo ela, “[...] define-se competência como o conjunto de recursos e capacidades colocado em ação nas situações práticas do trabalho: saber (conhecimentos), saber-fazer (habilidades) e saber-ser/agir (atitudes)”. Nesse aspecto, Vitorino (2007, p. 61) concorda e informa que à competência “[...] implicam também em uma capacidade de atualização de saberes”. O indivíduo não conseguirá desenvolver a sua competência

¹¹ Termo substituído por interagente nesta dissertação.

isoladamente, pois é no viver coletivo que os saberes e a realidade social se entrelaçam para formar condições de possibilitar o crescimento dessa competência (VITORINO, 2007).

Destarte, eu decido utilizar a expressão CoInfo, que segundo Belluzzo (2014, p. 55-56) que foge de um neologismo ou de uma adjetivação, segundo ela:

A opção em torno do termo mais adequado para figurar como a tradução do termo em inglês é para ‘Competência em Informação’ por ser também reconhecido e por não apresentar adjetivações do ponto de vista semântico. Além disso, salienta-se que, recentemente, conta-se com a indicação da Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (UNESCO) na publicação de autoria de Horton Júnior (2013), que definiu como sendo essa terminologia a mais indicada para representar a tradução do termo para o português do Brasil, inserindo essa expressão oficialmente em seu logo de representação dos diferentes países envolvidos com essa temática.

Eleito o termo em português como sendo Competência em Informação e este sendo explicado e aceito pela UNESCO, resta lembrar que o indivíduo que é competente em informação, para o Comitê Presidencial sobre Competência em Informação da ALA (1989) é aquela pessoa que desenvolve habilidades para ativar recursos informacionais,

[...] são aqueles que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender, pois sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de modo que outras pessoas aprendam a partir dela (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION - ALA, 1989, sem paginação, tradução minha)¹².

¹² Texto original em inglês: “[...] *information literate people are those who have learned how to learn. They know how to learn because they know how knowledge is organized, how to find information, and how to use information in such a way that others can learn from them*”.

Pessoas competentes em informação são pessoas autônomas e aprendentes, elas são guiadas pela necessidade e pela curiosidade na busca de uma solução de problema que envolva informação. Campello (2003) refere-se às essas pessoas como aquelas que podem apresentar condições favoráveis para lidar com a informação que está disponível em grande quantidade e saibam utilizar-se da oportunidade para discutir e refletir sobre questões socioeconômicas do país.

Indivíduos competentes em informação podem ser considerados como os que são capazes de aplicar as habilidades desenvolvidas para usar a informação e, também, sabem como usar as bibliotecas; isso no decorrer da vida e em processo contínuo de aprendizado. Os competentes em informação são pessoas que dominam as habilidades que constituem o desenvolver do processo de pesquisa (CAMPELLO; ABREU, 2005).

Competência tem relação com o comportamento dos indivíduos no trabalho. Ao realizar atividades profissionais a pessoa pode manifestar a sua competência. Os competentes usam os talentos que têm para demonstrar quais são as suas qualificações para o trabalho, os seus feitos despontam em ação que devem obter resultados efetivos. Esses indivíduos sabem mobilizar e combinar recursos disponíveis para o sucesso da atividade a ser executada, além de integrar os diversos saberes que adquiriram ao longo do tempo (MIRANDA, 2006).

A busca por entendimento de como encontrar o que se precisa em termos de informação para obter esclarecimentos acerca de um tema faz com que os interagentes de uma unidade de informação procurem textos, executem a leitura, reflitam com criticidade sobre os fatos obtidos, avaliem a importância do material para o seu interesse, usem de forma ética e com autonomia as informações e aprendam a aprender (DUDZIAK, 2003).

Na Figura 1 contribuo para a compreensão do processo de desenvolvimento da competência para utilizar a informação e os recursos informacionais.

Figura 1 - Processo de desenvolvimento da competência



Fonte: Autor, 2015.

O interagente diante da necessidade de desenvolvimento de habilidades precisa educar-se permanentemente para buscar soluções de problemas provenientes das mudanças decorrentes na sociedade e no seu fazer profissional e ser competente em informação.

Saber agir de acordo com uma situação profissional específica em oferecimento da informação que seja pertinente para quem a demanda pode demonstrar a competência de uma pessoa. Pois, nesse caso, ela confirma que sabe como trabalhar com a informação. Miranda (2006, p. 110) menciona que “O sujeito, no seu contexto, vale-se tanto da razão quanto da experiência para construir seu conhecimento” (MIRANDA, 2006, p. 110).

Dudziak (2003, p. 28-29) informa que é objetivo da CoInfo a possibilidade de contribuir para a formação de indivíduos que:

[...] saibam determinar a natureza e a extensão de sua necessidade de informação como suporte a um processo inteligente de decisão; conheçam o mundo da informação e sejam capazes de identificar e manusear fontes potenciais de informação de forma efetiva e eficaz; avaliem criticamente a informação segundo critérios de relevância, objetividade, pertinência, lógica, ética, incorporando as informações selecionadas ao seu próprio sistema de valores e conhecimentos; usem e comuniquem a informação, com um propósito específico, individualmente ou como membro de um grupo, gerando novas informações e criando novas necessidades informacionais; considerem as implicações de suas ações e dos conhecimentos gerados, observando aspectos éticos, políticos, sociais e econômicos extrapolando para a formação da inteligência; sejam aprendizes independentes; aprendam ao longo da vida.

CoInfo requer do indivíduo o desenvolvimento do seu conhecimento para que ele aprenda: como é formada a arquitetura da informação e o ciclo que ela tem; como ele pode fazer para conseguir usufruir dos produtos e serviços de informação disponíveis; saber selecionar o que precisa e quais as fontes e os recursos adequados para o tipo de problema a ser solucionado. De igual modo, ele precisa desenvolver habilidades para perceber as necessidades de informação, saber avaliar os

fatores econômicos do processo de busca e uso da informação para solucionar problemas, além de saber manusear as TIC e usufruir de todos os recursos dispostos para ele (MIRANDA, 2006).

Na mobilização da CoInfo, Miranda (2006) se manifesta sobre o indivíduo adotar atitudes diante da informação, com vistas ao atendimento das necessidades de informação do interagente e avaliar o que pode agregar valor para a tomada de decisão de cada indivíduo e suas respectivas demandas informacionais; agir com “[...] integridade, controle e compartilhamento, transparência, proatividade [...]”, ser eficiente demonstra a CoInfo do interagente, de acordo com Miranda (2006, p. 110).

A atitude de quem interage com a informação e com o ambiente informacional pode ser guiada pelo conhecimento prévio, este adquirido no decorrer de suas práticas intelectuais e cognitivas. Na vivência profissional é que a prática do aprendizado se manifesta; diante das situações experienciadas, o indivíduo desenvolve habilidades para resolver o problema que está diante dele. A cada vivência uma experiência com um novo problema, um novo caso a resolver, que requer solução de natureza diversa e, assim, como uma nova habilidade para resolver a questão apresentada (MIRANDA, 2006).

Em relação às habilidades desenvolvidas por pessoas que vivenciam situação-problema e buscam por informação para resolvê-las, Miranda (2006, p. 111) informa que

O que se sabe fazer está ligado às habilidades que puderam ser desenvolvidas nas situações já vivenciadas e problemas já solucionados. O saber-agir está ligado aos laços estabelecidos entre os saberes adquiridos e as soluções formuladas para determinadas situações por meio de uma “memória emocional” que ficou conectada à escolha dos caminhos tomados. Dessa forma, pode-se considerar que soluções encontradas para atender a uma NI provavelmente corresponderam a competências desenvolvidas para lidar com os problemas informacionais solucionados, com as anomalias/insuficiências de conhecimento diante de situações vivenciadas, ou com os vazios de sentido diante de modificações do ambiente informacional.

Nas habilidades daquele que sabe fazer é que aparecem as ações em prol de um problema. Dessa forma, o que nós sabemos e a solução de problemas apresentados a nós é que faz surgir o evidenciar do saber agir. Esse complexo de mobilização do aprendizado, que está registrado na memória para a prática profissional, contribui para o surgimento da competência de cada um dos envolvidos. Além disso, nós desenvolvemos habilidades para poder aplicá-las em situações-problemas com o uso de informações de forma ética e eficiente. Campello (2009, p. 8) afirma que “[...] as pessoas precisam lidar com informações de forma mais eficaz”.

Nesse caminho, ao tratar do desenvolvimento da competência dos profissionais, Le Boterf (2007, p. 20-21) corrobora com informação de que

[...] as organizações devem dispor de homens e de mulheres capazes de enfrentar o inédito e a mudança permanente. O desempenho de uma empresa, de uma de suas unidades ou de um projeto depende do conjunto de microdecisões de ação tomadas pela competência de seus profissionais. É preciso saber enfrentar situações profissionais evolutivas e pouco definidas.

A sociedade diante de transformações rápidas requer a habilitação de um profissional que acompanhe as significantes alterações no pensar, agir e fazer de suas atividades. O desenvolvimento de competências, habilidades, atitudes e valores de profissionais decorre da ampliação de sua CoInfo, no uso efetivo dos recursos informacionais para a mediação e as tomadas de decisões necessárias em seu ambiente de trabalho.

Profissionais da informação trabalham com o insumo informação e são eles que têm condições para ser o elo entre interagentes e informação. Ao desenvolverem a competência necessária para lidar com o complexo informacional e os recursos nele existente, eles podem capacitar os interagentes a serem indivíduos com condições suficientes para desenvolver suas próprias competências. Quando o interagente desenvolve a CoInfo, ele pode atender às próprias necessidades de informação. Este é um indivíduo integrado no mundo informacional da Sociedade do Conhecimento, ele sabe como agir e o que fazer para obter proveito dos recursos informacionais disponíveis em ambiente de trabalho. Ele é competente em informação e sabe reconhecer as necessidades de informação para oferecer soluções a problemas apresentados (MIRANDA, 2006).

A CoInfo tem o potencial catalisador de mudanças exigidas da missão e da representação da importância do “papel da biblioteca em face das exigências da educação no século XXI” (CAMPELLO, 2003, p. 29). O bibliotecário tem a oportunidade de trabalhar em parceria com outros profissionais, como, por exemplo, os professores. Na ação cooperativa, poderão ampliar os conhecimentos internos e obter a participação da comunidade a qual atendem. Os professores e os bibliotecários juntos no desenvolvimento do projeto de pesquisa podem contribuir para orientar no seguimento dos estágios para a busca da informação necessária para resolver o problema apresentado. Para contribuir com a interação entre bibliotecários e professores, alguns modelos da CoInfo são desenvolvidos para a execução dessas parcerias e têm a possibilidade de resultar em modificações no processo da pesquisa, que pode ser um passo para o “desenvolvimento de novas abordagens relativas à filosofia e às práticas educacionais ligadas à *information literacy*” (DUDZIAK, 2003, p. 34).

Diante do exposto, o papel de bibliotecário começa a ser pensado em abrangência maior que a praticada até então. À atividade de localizar e recuperar a informação soma-se ao desenvolvimento da habilidade de educador deste profissional, preocupado com a ampliação de habilidades informacionais. Ele procura orientar a busca, a seleção e o uso da informação, de modo a levar à reflexão para o pensamento crítico sobre o conteúdo dos materiais informacionais, a ler com olhar com criticidade, juntos bibliotecários e interagentes aprendem a aprender (CAMPELLO, 2003).

O novo cenário profissional resulta na provocação aos bibliotecários para a renovação de conhecimentos e habilidades por meio do processo duradouro, desenvolvido ao longo da vida. Caregnato (2000, p. 53) descreve um cenário, que apesar de ser do início do século XXI ainda é atual para algumas realidades de bibliotecas. Ela informa que

As bibliotecas têm tradicionalmente oferecido serviços de educação de usuários cujos objetivos englobam desde a orientação física dentro da biblioteca até a utilização de fontes e serviços de informação no contexto da pesquisa científica. Desta forma elas devem estar preparadas, ou pelo menos motivadas, a oferecer serviços de qualidade para o desenvolvimento das habilidades informacionais

necessárias para o bom desempenho no ambiente digital em rede.

Essa orientação de Caregnato (2000) provoca-nos para juntos refletirmos acerca do fazer bibliotecário, os serviços tradicionais de oferecimento de fontes de informação precisam ser aliados a maneiras de promover a autonomia e a reflexão para a interação com os recursos informacionais, visando quais são as habilidades necessárias para o uso efetivo e eficaz da informação de forma ética.

Dessas observações, atento para as características da CoInfo, que segundo Dudziak (2003, p. 29):

É um processo de aprendizado contínuo que envolve informação, conhecimento e inteligência. É transdisciplinar, incorporando um conjunto integrado de habilidades, conhecimentos, valores pessoais e sociais; permeia qualquer fenômeno de criação, resolução de problemas e/ou tomada de decisões.

Na concepção da informação, a ênfase está na tecnologia da informação, em que o aprendiz desenvolve habilidades e conhecimentos para manusear instrumentos de acesso à informação. Em uma concepção do conhecimento, o destaque está nos processos cognitivos, em que há a construção de conhecimento por meio de processos de compreensão da informação e do uso desta em situações particulares. Por fim, a concepção da inteligência, com evidência no aprendizado ao longo da vida, engloba habilidades, conhecimentos e valores que determinam o aprendizado, o aprendiz está inserido no sistema de aprendizado, todos são aprendizes (DUDZIAK, 2003).

CoInfo precisa ser desenvolvida em uma ação constante, a cada reconfiguração da maneira de lidar com a informação há a necessidade de renovação das competências, habilidades e atitudes que o indivíduo deve desenvolver para agir no ambiente de complexo informacional e gerar novos conhecimentos. Relembro juntamente com Dudziak (2003, p. 29-30) que “Os componentes que sustentam o conceito da *information literacy* são: o processo investigativo; o aprendizado ativo; o aprendizado independente; o pensamento crítico; o aprender a aprender; o aprendizado ao longo da vida”.

Acerca dos componentes acima mencionados, trago para a conversa alguns autores de trabalhos que se voltaram para a função pedagógica da biblioteca - paradigma educacional da biblioteca – contribuíram para ampliar o conceito de educação de pessoas interessadas em aprender a aprender; são estudos que me levaram a repensar o papel do bibliotecário no processo de aprendizagem (CAREGNATO, 2000; HATSCHBACH, 2002; CAMPELLO, 2003; DUDZIAK, 2003).

Campello e Abreu (2005, p. 179) colocam a mediação na pesquisa como oportunidade para a educação de pessoas. Elas falam que:

Para ser capaz de construir um novo paradigma e de contribuir para a educação de pessoas competentes em informação o próprio bibliotecário deve ser competente em informação e dominar as habilidades necessárias para realizar o processo de pesquisa adequadamente.

Antes mesmo de pensar em colaborar com a educação de outros, devo primeiramente, ser competentes em informação. Por meio dessa condição, de ser competentes em informação é que há a possibilidade de exercer enquanto bibliotecários a função pedagógica nos espaços de bibliotecas.

Kuhlthau em seu estudo acerca do processo de busca de informação, um trabalho de perspectiva construtivista, alerta para a “[...] importância da mediação no processo de ensinar e aprender que ocorre por meio da busca e uso da informação” (CAMPELLO; ABREU, 2005, p. 179).

Por intermédio de programas de capacitação para o desenvolvimento da CoInfo, como o de Kuhlthau, é que vislumbro a mediação da pesquisa, a educação de pessoas, a função pedagógica do bibliotecário.

Encontro no estudo de Campello e Abreu (2005) a informação sobre a pesquisa de Kuhlthau, esta realizada em observação ao processo de busca da informação. Em um de seus trabalhos, a norte-americana observa que na atividade proposta por um professor de ensino médio os alunos esbarraram em fatores afetivos como a confusão, a ansiedade, entre outros. Uma vez que os jovens foram orientados pelo professor para iniciar a pesquisa, eles foram até a biblioteca procurar por uma bibliografia indicada, o que ocasionou o pulo nas etapas do modelo de busca de informação proposto por Kuhlthau. Os estudantes ignoravam os procedimentos iniciais

e partiam diretamente para a etapa de número três. Os estágios que compõem o modelo de Kuhlthau são: 1) início da tarefa; 2) escolha do tema; 3) exploração do tema; 4) formulação da questão; 5) coleta de informação, e; 6) encerramento da tarefa.

Esse trabalho de Kuhlthau demonstra a “[...] importância da mediação no processo de ensinar e aprender que ocorre por meio da busca e uso da informação” (CAMPELLO; ABREU, 2005, p. 179). Segundo Campello e Abreu (2005, p. 189), “Se o objetivo da educação for capacitá-lo para aprender a aprender, para que construa seu conhecimento, a mediação adequada nessa fase do processo é fundamental e pode ajudar os alunos a desenvolver atitudes de expectativa positiva [...]”.

O que a CoInfo pode trazer de contribuição para o bibliotecário e todos os interagentes de uma unidade de informação tem relação com a pesquisa orientada. Quando o bibliotecário planeja as ações a serem executadas e supervisionadas em processo de orientação dos interagentes na exploração de temas, ele tem a possibilidade de oferecer condições para a aprendizagem dos sujeitos. Trata-se de uma intervenção para ajudar a compreender o assunto abordado na pesquisa de forma aprofundada. Os interagentes e profissionais que se capacitam pelo desenvolvimento da CoInfo aprendem a aprender. O processo de aprendizado autônomo promove o crescimento do indivíduo e aumenta o seu ponto de vista e a sua perspectiva diante do objeto (CAMPELLO, 2009). A competência não é algo que se adquire de uma vez por todas, pois *vamos nos tornando competentes*” (RIOS, 2010, p. 90, grifo da autora).

Assim, o indivíduo que é competente em informação desenvolve competências, habilidades e atitudes não só para ele, pois quando se trata da CoInfo, ela se dá no olhar do outro e para o outro. É no coletivo que se efetiva a CoInfo, com a resolução de problemas de informação no uso de recursos informacionais. É um instrumento para promover a cidadania e a emancipação política (DUDZIAK, 2003).

Nesta seção, apresento as quatro dimensões da Competência Informacional: técnica, estética, ética e política. Esta é uma divisão pensada e abordada por Terezinha Azerêdo Rios em seu livro “Compreender e ensinar: por uma docência da melhor qualidade. Na obra, Rios (2010) trata da ética e da política em uma subdivisão, unindo as duas dimensões, nela a autora relata a necessidade da formação continuada para o desenvolvimento de profissionais frente às mudanças socioculturais da sociedade. Por este motivo que adotei a obra para refletir sobre as dimensões e, principalmente,

sobre a dimensão estética, como também, a importância da educação continuada para os profissionais.

A escolha da utilização da obra de Rios (2010) se justifica da informação feita por ela sobre a necessidade do indivíduo desvelar o que encobre a sensibilidade profissional no seu local de trabalho. Da importância de se observar a emoção, o afeto, na busca da superação de problemas. Como também da quebra com o seguimento de padrões e a provocação de novas ideias. Do desejo em criar para provocar novas reflexões.

Na troca de ideias que o encontro permite, pode-se ouvir, refletir e agir. Um serviço ou produto pode ser apresentado ao interagente, este pode sugerir e indicar melhorias, para que outros, assim como ele, possam entender melhor os arranjos e as disposições apresentadas e ter melhores condições de utilização dos recursos informacionais. Rios (2010, p. 29) enfatiza estar nessa necessidade do encontro e das sugestões de melhorias uma chamada para a “sensibilidade na percepção da realidade concreta do contexto em que se desenvolve o trabalho e da articulação estreita entre todos os aspectos que o envolvem”.

Algo apresentado por alguém pode ser encontrado por outro e nesse encontro com o outro acontece o aprendizado por meio da vivência e da experiência, que possibilita a construção do conhecimento em conjunto.

Quando o assunto que me é familiar não se apresenta da mesma forma para o outro na troca de informações e na interação, torna-se fundamental trazer esse assunto de maneira acessível ao outro, sem torná-lo pobre ou vulgarizar a temática (RIOS, 2010).

Na troca de ideias para a construção coletiva de meios para atingir um bem comum há presença da sensibilidade (estética). Pillotto (2006) esclarece que os indivíduos ao desenvolverem a intuição, a percepção, a imaginação, a criação, e a emoção, estão preparados para viver e experienciar situações diversas. Desse modo, eles podem desenvolver o seu saber para decidir, tomar decisões, encontrar alternativas, lidar com problemas e solucioná-los.

Sobre a habilidade dos profissionais para lidar com a informação nas unidades de informação que desempenham suas funções de modo intuitivo, perceptível, imaginativo, criativo e emotivo, concordo com o entendimento de Pillotto (2006, p. 33), veja:

Por habilidade entende-se, em uma visão contemporânea, qualidade de uma pessoa que é hábil; maestria de um conhecimento aprofundado, teórico e prático; destreza para desempenhar uma ou mais funções e operações sem treinamento; apropriação de um ou mais conhecimentos e sua materialização prática.

Por meio do desenvolvimento da CoInfo o indivíduo pode alcançar este estágio. Quando ele está habilitado para as funções bibliotecárias perante a necessidade de busca, seleção, avaliação, uso e disseminação da informação, ele desempenha nossa função de maneira eficiente. No entanto, ele precisa ficar atento para não ser como o “homem contemporâneo” descrito por Ostrower (2010, p. 6) no excerto a seguir:

[...] o homem contemporâneo, colocado diante das múltiplas funções que deve exercer, pressionado por múltiplas exigências, bombardeado por um fluxo ininterrupto de informações contraditórias, em aceleração crescente que quase ultrapassa o ritmo orgânico de sua vida, em vez de se integrar como ser individual e ser social, sofre um processo de desintegração. Aliena-se de si, de seu trabalho, de suas possibilidades de criar e de realizar em sua vida conteúdos mais humanos.

O contrário deve ser exercitado, enquanto sou bombardeado e navego em mar de informação, preciso das técnicas desenvolvidas para me organizar e orientar, todavia, é fundamental que eu volte para a minha finalidade, que é a seguinte: eu como ser humano sou beneficiando por minhas construções e criações. Assim, percebo a dimensão estética da CoInfo quando lido com o excesso informacional e tento responder a uma pergunta que demande informação.

A seguir, faço uma breve explicação acerca das dimensões da CoInfo. Como o foco desta dissertação está na Dimensão Estética, esta terá uma descrição minuciosa para esclarecer como ela poderá ser observada nas falas dos bibliotecários da Biblioteca Pública de Santa Catarina, nos resultados obtidos.

2.5.1 A Dimensão Técnica

Termo originado na Grécia antiga (*techne*) utilizada para se referir à competência e à habilidade no fazer de uma profissão ou de um ofício. Vale ressaltar que é importante fazermos a associação da *techne* com a *poiésis* e a *práxis* e assim obtermos a ampliação da visão de técnica na competência (RIOS, 2010).

Dessa feita, ao investigar *Poiésis* - nós podemos traduzir esta palavra por criação ou por produção de algo. Este termo está interligado às ciências poéticas, que objetivam o conhecer para poder agir, além de produzir uma obra ou um objeto (RIOS, 2010). O termo *Práxis*, segundo Abbagnano (1970, p. 755) “[...] é transcrição da palavra grega que significa ação”. Ela representa a capacidade humana de transformar as relações de produção e trabalho (ABBAGNANO, 1970).

Em observância aos termos *techne*, *poiésis* e *práxis* no sentido original, Rios (2010) considera ser possível encontrar um caráter poético na técnica e/ou na prática profissional. Ela afirma que a arte profissional revelada por sua competência desponta a dimensão poética da atividade das profissões; isto em consonância com a imaginação e criação.

Por meio da *práxis* é que o saber da pessoa abarca a experiência vivenciada ao longo da vida. Esse “saber” precisa ser internalizado pelo indivíduo e refletir em sua prática para que em sua ação com escolhas e decisões se torne uma experiência. Dessa forma, podemos constatar que a *práxis* requer o saber de quem realiza uma ação a ser vivida (GADAMER, 2006).

A palavra técnica tem relação com a execução de uma atividade ou de uma ação realizada por alguém. Essa prática profissional demonstra uma “certa forma de fazer algo” e requer habilidade para o desenvolvimento de tarefas. Diante dessa ideia, afirmo que a competência despontada no fazer biblioteconômico tem amparo na dimensão técnica. Para fazer aparecer essa ação profissional, encontro na técnica o conjunto de processos de uma arte decorrente de habilidades desenvolvidas para executar ou fazer algo (RIOS, 2010). Sobre a técnica, Chauí (2000, p. 317) afirma ser a ordenação “[...] ou toda espécie de atividade humana submetida a regras”.

Revelada na ação profissional, a dimensão técnica pode ser considerada como suporte da competência. No entanto, chamo a atenção para a técnica vinculada às demais dimensões (ética, política e estética). Do contrário, eu teria a visão tecnicista da profissão, em que a supervalorização

da técnica faria nos esquecer de inseri-la em um contexto social, político, estético e ético (RIOS, 2010).

Na Filosofia encontro a técnica descrita em seu sentido geral ligado à arte, ela compreende o conjunto de regras para gerir uma determinada atividade de modo eficaz (ABBAGNANO, 1970). Para Platão as atividades humanas são ordenadas e regradas, para ele as técnicas eram divididas por tipos que eram dedicadas somente ao conhecimento ou com atividades baseadas em conhecimento (CHAUÍ, 2000).

Oliveira e Vitorino (2014) observam que na área da Filosofia a técnica pode ter os seguintes sentidos: método, regra, habilidade ou capacidade. Nessa visão, o indivíduo utiliza da técnica para aplicar o conhecimento adquirido durante a prática ou o fazer uma atividade, seja ela qual for. Dessa feita, ao aproximarmos a filosofia com “[...] a Ciência da Informação, mais especificamente com a Competência Informacional, forma-se a dimensão técnica, isto é, a habilidade do indivíduo para executar a atividade de busca, avaliação e uso da informação” (OLIVEIRA; VITORINO, 2014, p. 2718). Diante de uma situação que exija uma solução, podemos aplicar a regra geral da técnica profissional para resolver o problema. O saber deve ser aplicado para a prática do ser-capaz-de-fazer (GADAMER, 2006).

Nesse contexto, o competente domina conhecimentos e técnicas para utilizar recursos informacionais e dividir com os demais pares que desejam aprender como usar informação. Ele preocupa-se em tornar sua técnica “[...] fertilizada pela determinação autônoma e consciente dos objetivos e finalidades, pelo compromisso com as necessidades concretas do coletivo [...]” (RIOS, 2010, p. 96).

Técnica profissional se remete à ideia de desenvolvimento de habilidades, as quais necessárias para a CoInfo, em que o fazer e agir relacionam-se aos conceitos de *poiésis* e *práxis*, termos que estão associados à atividade (OLIVEIRA; VITORINO, 2014).

Ao seguir a linha de raciocínio acima descrita, podemos afirmar juntamente com Oliveira e Vitorino (2014, p. 2707) que “A dimensão técnica, por sua vez, compreende as habilidades necessárias no processo de busca da informação para a resolução de um problema e/ou necessidade informacional”.

Nas etapas de busca, avaliação e uso da informação são demandados o conhecimento de como proceder para o procedimento de buscar o que se precisa. Ou seja, o saber-fazer do profissional ou do

interagente diante da informação nas unidades de informação, uma característica da dimensão técnica (OLIVEIRA; VITORINO, 2014). Gadamer (2006, p. 28) menciona que “Ao ter êxito na realização da sua obra, esse saber e ser-capaz-de-fazer são confirmados”.

Como elemento-chave para o desenvolvimento da CoInfo, a dimensão técnica possibilita a mobilização de habilidades de localização, avaliação e disponibilização de informação para quem a procura. Assim como, ao interagir com pessoas os profissionais de diversas unidades de informação, esta habilidade mobiliza a dimensão estética (sensível) da CoInfo. A dimensão técnica demonstra o conhecimento do indivíduo em situação de acesso e avaliação da informação. Ele sabe quais as fontes que poderá eleger para recuperar a informação de que precisa e quais as tecnologias poderá utilizar para o processo. Nessa interação as suas habilidades são evidenciadas (OLIVEIRA; VITORINO, 2014).

Técnica profissional ao ser aplicada em uma situação-problema apresenta-se na esfera da experiência e perceptíveis quando do uso de conhecimentos, habilidades e atitudes para a tomada de decisão e para a prática do profissional. Assim, podemos dizer que, com o domínio da técnica o profissional pode demonstrar a sua autoridade pela arte de saber fazer bem o que precisa ser feito para resolver questões que aparecem durante a prática que realiza. Dessa feita, dominar um problema que demanda por informação é uma forma de “conhecer” para poder tomar um posicionamento e “guiar o seu curso” até a resolução do problema. Quem tem segurança no que faz mobiliza seus domínios para se impor diante da responsabilidade de resolver problemas (GADAMER, 2006).

2.5.2 A Dimensão Ética

A ética tem forte ligação com o jeito de viver das pessoas, com os costumes e a criação de valores. Podemos dizer que ela pode ser representada por um conjunto de normas, regras e leis para possibilitar a orientação dos indivíduos de uma sociedade por meio de ação e relação social revelada no comportamento prático de cada um de nós (RIOS, 2010), Dartigues (2005) menciona os valores como algo criado para que pudéssemos viver a ética de “ideais” e Abbagnano (1970, p. 361) refere-se à ética como “[...] a ciência da conduta” em sua forma geral.

De igual forma, Rasche (2014, p. 28) chama a atenção para a seguinte possibilidade:

A ética pode ser definida como um desejo representando uma conduta exemplar. No âmbito concreto, pode ser compreendida como uma prática, a conduta humana propriamente dita, seja qualificada como exemplar ou não. Há ainda, uma terceira definição, pela qual a ética é conceituada como a reflexão entre o desejo de uma conduta exemplar e a conduta efetivamente praticada.

Ética pode ser compreendida como desejo, prática, conduta humana em objetivação de um direcionamento para ação na sociedade e o bom convívio entre indivíduos. Nesse sentido, Pizarro (2014, p. 138) nos conduz a refletir sobre o entendimento de ética como uma representação e expressão dos indivíduos ou grupos de indivíduos sociais como tentativa de “[...] interpretar a realidade que se apresenta e, assim, repensá-la para, posteriormente, planejar esforços e práticas voltadas ao bem comum”.

Müller-Granzotto e Müller-Granzotto (2007, p. 17) explicam que:

[...] entendendo-se por ética a postura de abertura e acolhimento àquilo que se manifesta como motivação mundana, como algo ‘outro’. Essa postura está cunhada pelo uso do termo êthos [...], o qual era empregado pela cultura helênica em seus primórdios para significar ‘morada, abrigo, refúgio’, no lugar onde somos ‘autênticos e despidos’ de defesas, onde estamos protegidos, abrigados, e podemos receber o outro.

Dessa forma, a ética é a postura que habita nosso ser e nela estamos aptos para receber o outro e cohabitar com ele. Chauí (2000, p. 337) declara o seguinte: “Para que haja conduta ética é preciso que exista o agente consciente, isto é, aquele que conhece a diferença entre bem e mal, certo e errado, permitido e proibido, virtude e vício”.

Nesse sentido, podemos ver essa dimensão como aquela que possibilita termos o conhecimento do que podemos ou não podemos fazer e o que devemos ou não devemos fazer para e pelos cidadãos; entendemos e sabemos como conviver melhor em sociedade. Nela, temos a criação de valores para se relacionar com o mundo sem nos mostrarmos indiferente a ele, o que representa a manifestação da ética. Abbagnano (1970) informa

que se trata do fim dado para que a conduta dos homens seja direcionada, assim como os meios utilizados para atingir esse fim.

Há valores diferenciados na sociedade que visam o bom e o mau comportamento, este é punido e aquele é bem visto. Por meio destes valores é que se tenta qualificar a conduta que aos poucos ganha força e instala-se na sociedade como a constituição de dever, assim como da lei e da regra para o convívio (RIOS, 2010).

A ética está relacionada com o agir do indivíduo para viver em sociedade e com o respeito ao bem-estar comum; instala-se no meio em que habita as relações de interação com o outro. Para Aristóteles a ética transitava “[...] no domínio das ações e decisões, a razão tem seu lugar a fim de moderar e dirigir as emoções” (ZINGANO, 2002, p. 104).

Rios (2010, p. 102) aborda a moral como “o conjunto de normas, regras e leis destinado a orientar a ação e a relação social e revela-se no comportamento *prático* dos indivíduos”. Esta é a dimensão que explora a constituição de normas e condutas para a vida em sociedade de forma a abranger a todos com os seus benefícios.

Vitorino e Piantola (2011) referem-se à ética como a oportunidade de demonstrar os bons costumes transformados em hábitos [...] que podem refletir ações tidas como bondosas. Em que o bem é feito para a coletividade em prol de um bem viver em sociedade. Por meio da ética as pessoas se orientam em suas ações, temos assim o equilíbrio de ação humana. Nela encontramos o conjunto de normas para conduzir as pessoas, grupos ou instituições. Esta dimensão permite que tenhamos reflexão crítica sobre o comportamento na relação de cada indivíduo.

Para a boa convivência é que se estabelecem os códigos de ética profissionais, o que a faz ser relacionada aos interesses de grupos específicos. A esse respeito, Vitorino e Piantola (2011, p. 105) mencionam ser a ética distinta da moral, na constituição do “[...] conjunto de regras e prescrições relacionadas a interesses específicos de uma sociedade ou de uma determinada organização”. Chauí (2000, p. 339) esclarece que moral é constituído de “[...] valores concernentes ao bem e ao mal, ao permitido e ao proibido, e à conduta correta, válidos para todos os seus membros”.

Ainda no exercício de conceituar este termo, Rasche (2014, p. 28-29) de modo amplo diz ser possível afirmar que ética representa o seguinte:

[...] um esforço humano para encontrar um ponto de equilíbrio diante das relações que se estabelecem na

sociedade a partir da reflexão, do diálogo, do bom-senso. Isso permite pensar que as soluções de conflitos e/ou dilemas podem ser realizadas de forma pacífica, sem o uso da força física ou de apelo a crenças religiosas e/ou convicções morais que cristalizam preconceitos. Ou seja, o ser humano encontra na ética um espaço para refletir a partir de uma postura de distanciamento, quer dizer, um olhar menos afetado possível por emoções, pelo ego, desejos e/ou padrões de pensamento, buscando um equilíbrio entre o que ele próprio pensa e sente, entre o que a sociedade propõe que seja feito, a partir de ideias disseminadas, das instituições, das normas e leis, das convenções e a possibilidade de refletir, se expressar, sobretudo participar de modo consciente da vida em sociedade.

No coletivo o indivíduo precisa agir de modo que suas ações sejam equilibradas por meio da reflexão de seus atos e as consequências deles para toda coletividade. O bem agir para viver em harmonia com as regras do convívio social pode ser regulado pelo bom senso do que foi instituído para a vida em sociedade.

Pensar na ética como uma construção de entendimento do modo como as pessoas agem diante do outro que juntamente com elas estão no mundo é refletir sobre a conduta humana carregada de princípios, valores e caráter em um direcionamento de atitude para a tomada de decisão; essa decisão pode afetar a todos os envolvidos, esse processo de construção não é algo isolado e sim participativo no meio social com cada um dos integrantes da sociedade (RASCHE, 2014).

Se de um lado está o indivíduo com suas necessidades e interesses, do outro se encontra o grupo ou o coletivo que representa os demais membros da sociedade. Nesse contexto, é fundamental que a ética seja vista como uma oportunidade de equilibrar os interesses. Assim, ela pode ser entendida como uma:

[...] proposta que minimiza interesses individuais, busca compatibilizá-los com os interesses do coletivo, permite ao ser humano uma oportunidade consciente de aprender a ser, superando a perspectiva egoísta, alcançando uma perspectiva humana, social e

espiritual. Tema que será sempre atual enquanto tivermos a capacidade de refletir sobre a vida, nosso sentir, pensar e agir (RASCHE, 2014, p. 30).

Agir com ética requer um entendimento de que ao atingir o ideal para todos, o indivíduo consegue, também, ter os seus interesses pessoais supridos. Pois o que será válido para ele será para o outro, todos têm a possibilidade de alcançar os mesmos direitos e deveres.

Quando questiono como relacionar o aprendizado de ética com a CoInfo, encontro em Vitorino e Piantola (2011) uma resposta plausível quando elas afirmam que a ética pode implicar em juízo crítico, o que leva à autonomia do indivíduo, que decide suas ações baseadas na ética e as possíveis consequências de seus atos não apenas para si, mas também, para a coletividade social. “Uma postura ética é, portanto, imprescindível quando atuamos na esfera sociopolítica, pois exige levar em conta, a todo momento, as consequências previstas de uma ação política” (VITORINO; PIANTOLA, 2011, p. 105). Sobre isso, Chauí (2000, p. 336) cita o juízo de valor como sendo o que faz “Juízos de valor avaliam coisas, pessoas, ações, experiências, acontecimentos, sentimentos, estados de espírito, intenções e decisões como bons ou maus, desejáveis ou indesejáveis”.

As dimensões da CoInfo não podem ser dissociadas, elas se entrecruzam e uma perpassa a outra, assim como posso perceber a técnica profissional requerendo características da dimensão ética para a tomada de decisão, estas duas estão permeadas pela dimensão política quando as ações desenvolvidas envolvem o coletivo, e a estética com a percepção do outro dessa coletividade.

Diante da necessidade de informação e da busca por informação que possa preencher a lacuna de conhecimento e resolver um problema, os indivíduos inseridos em uma sociedade em que a complexidade está na competência para lidar com a informação, posso dizer com Souza (2014, p. 1-2) que “[...] surgirão possibilidades de que indivíduos que dominam certos conhecimentos possam se fixar na maior parte de seu tempo útil a atender às demandas de outros no sentido de prover soluções decorrentes desse conhecimento”.

Dessa feita, temos a ética como a dimensão da CoInfo que faz menção ao caráter crítico do indivíduo. Ele sendo “[...] competente em informação é capaz de tomar posição, assumir uma postura crítica diante de

determinadas informações, o que requer, na maioria das vezes, um julgamento de valor” (VITORINO; PIANTOLA, 2011, p. 105).

No uso da informação, me deparo com a necessidade de ser íntegro e sincero no tocante à apropriação dos conteúdos que encontro, leio e assimilo. Assim, segundo Vitorino e Piantola (2011, p. 106) o indivíduo ao desenvolver a CoInfo prioriza o “[...] componente ético relativo à apropriação e ao uso da informação, o que inclui questões atuais como propriedade intelectual, direitos autorais, acesso à informação e preservação da memória do mundo”.

Das práticas éticas, Rasche (2014, p. 36) menciona que “Elas chamam a atenção para a responsabilidade social da profissão bibliotecária. Trata-se da questão do livre acesso, da formação e desenvolvimento de coleções com respeito ao livre acesso e da capacidade de participação do profissional bibliotecário”.

Quando o indivíduo age com ética ele pode contribuir socialmente para a preservação para ser coerente e responsável em sua profissão perante a sociedade. Ética relaciona-se com a conduta de pessoas e pode ser estendida para a profissão exercida pelo indivíduo. Na atitude ética está envolvida a relação entre o profissional, no tratamento despendido aos que interagem com profissionais de uma área de atuação, no modo de agir de grupos em relação à sociedade (RASCHE, 2014). Silva (2014, p. 88) menciona que “A ética implica algo maior que o individual, com benefícios para um público maior”.

Ética profissional pode ser representada por meio da participação e responsabilidade com os pares da profissão em uma construção de respeito aos membros de uma classe profissional e com os interagentes. Estes últimos buscam ter acesso à informação para ter novos ou melhorados conhecimentos com o intuito poderem ser inseridos no diálogo em sociedade na busca por tomadas de decisão em coletividade. Nesse sentido, o profissional pode agir com responsabilidade para contribuir com esse acesso no desenvolver de suas práticas profissionais (GARCEZ, 2014).

A relação de conduta no agir humano por meio de ações éticas passa da esfera do individual, segundo Silva (2014) para beneficiar um público social mais abrangente. No trato interpessoal, na convivência em sociedade com o outro e para o outro é que podemos visualizar a prática ética em sua amplitude de sentido. Temos aqui uma “[...] ética pautada no bem de uma coletividade e na dimensão relacional” (SILVA, 2014, p. 93).

Quando os profissionais são convidados ao exercício da reflexão sobre os princípios aos quais eles estão fundamentados e sobre as suas práticas profissionais orientadas por essa fundamentação, eles têm condições de assumir sua posição de agente ético na sociedade (SILVA, 2014).

No processo de relacionar ética com a CoInfo posso atentar para a possibilidade despontada por Madella e Silva (2014, p. 106) em que é preciso:

[...] estabelecer um paralelo entre a ética e a ideia de autonomia, liberdade em que o indivíduo se posiciona e decide como agir, estabelecendo objetivos, ajuda mútua e deliberando sobre os melhores meios para alcançá-los. O sujeito se preocupa com os indivíduos que o rodeiam, logo, suas ações são éticas, porque tem virtude para decidir para si e pelo coletivo.

O indivíduo competente em informação desenvolve habilidades que o permite ser autônomo para o processo de educação ao longo da vida, bem como para as tomadas de decisões que precisa fazer. Dessa forma, uma decisão voltada para a ética interliga-se à CoInfo com a atitude ética no uso de informações para a melhor decisão para si e para a coletividade.

Pizarro (2014) defende que quando uma pessoa está ciente da sua responsabilidade ética, ela desempenha o papel social na prática da profissão quando fica alerta com relação aos possíveis desafios éticos que envolvem a ação profissional. Ao profissional é importante atentar para a “[...] consciência sobre o impacto das informações que estará disponibilizando, permitindo-se sempre questionar-se sobre suas práticas e sobre o resultado delas para a empresa, para a sua classe profissional e para a sociedade em geral” (PIZARRO, 2014, p. 152).

Com respeito ao bem-estar social, Dartigues (2005, p. 131-132) informa que “[...] a realização de meu bem pessoal se repercute na realização do bem das outras pessoas, portanto, que eu contribuo, ao buscar o que é melhor para mim, para a busca do bem e de cada um”. Nesse caminho, posso dizer junto com Souza (2014, p. 20-21) que:

Ao serem feitas as ações, atendendo aos propósitos que foram estabelecidos como determinantes de sua execução, podem se revelar boas e produzir boas

coisas; essa, em assim sendo, geram prazer que, por sua vez, produz a felicidade. A felicidade – ponto central da ética aristotélica – será o usufruto ou a satisfação obtida pelo acesso a essas boas coisas (SOUZA, 2014, p. 16-17).

Trata-se de viver com bem-estar social; esta dimensão direciona-se para a realização do bem comum, para o exercício da cidadania, que será objeto da subseção que segue.

2.5.3 A Dimensão Política

Esta dimensão trata da vida política do homem, da convivência em sociedade, do exercer atividades com o objetivo de atingir o bem comum, como bem descreve Rios (2010, p. 104) ao mencionar que a vida política “[...] é assim a vida dos seres humanos”. No entanto, vale ressaltar que a dimensão política não deve ser dissociada das demais, elas estão interligadas umas as outras: política se liga à dimensão ética, técnica e estética.

No exercício de analisar em separado esta dimensão, observo que ela pode ser vista como a representante da participação do homem na sociedade. Nela encontro o exercício do respeito ao conjunto de comportamentos, atitudes e valores orientadores na participação dos que vivem e atuam no contexto social.

Rios (2010) menciona a existência de espaços para a interação entre indivíduos coabitantes de ambientes nos quais ações são realizadas em práticas que nos oportunizam firmar acordos sociais e nos relacionar. Esses são os espaços políticos da vida humana com atividades da relação social e a caracterização de poder em escalas de hierarquias. Nessa vivência, os compromissos entre pessoas e grupos são firmados.

Em esforço de relacionar a dimensão política com a CoInfo, concordamos com as reflexões Rios (2010) acerca da cidadania no exercício do trabalho competente. Essa cidadania tem sentido quando desenvolvida em espaço democrático e com profissionais unidos em esforços na construção coletiva, mesmo que dilemas e conflitos estão, constantemente, a nos desafiar em nosso fazer e agir profissional. Chauí (2000, p. 118) define o cidadão, que do ponto de vista político é

[...] a consciência é o cidadão, isto é, tanto o indivíduo situado no tecido das relações sociais, como portador de direitos e deveres, relacionando-se com a esfera pública do poder e das leis, quanto o membro de uma classe social, definido por sua situação e posição nessa classe, portador e defensor de interesses específicos de seu grupo ou de sua classe, relacionando-se com a esfera pública do poder e das leis.

Falar em política remete-nos a pensamentos em torno da convivência em sociedade, da vivência no âmbito em que os indivíduos são singulares e interagem com um grupo de pessoas diferentes dele, mas que com eles esse indivíduo tem direitos e deveres estabelecidos e defendem seus direitos.

É na dimensão política que os cidadãos demonstram a participação enquanto pessoas inseridas em um contexto de interação social. Para a boa convivência entre os indivíduos de uma sociedade há de ser necessário um conjunto de regras e de fazer reflexões para que essas ações sejam para o coletivo, mesmo que individualmente eles sejam beneficiados de alguma forma.

Acerca da vivência em comunidade e a experiência do outro Merleau-Ponty (2002, p. 173) menciona “[...] a percepção de um outro nós mesmos, se não no absoluto de sua existência efetiva, pelo menos no desenho geral que dele nos é acessível”. Essa linha de pensamento demonstra uma ação política permeada pela ética e estética, pois quando nós pensamos em outros estamos sendo estéticos (a beleza do agir humano enquanto indivíduo está preocupado com o outro do coletivo) e éticos ao pensarmos na ação reverberada no coletivo e atingindo o outro (relembrando os códigos da boa convivência). “A ação conjunta não se faz sem o estabelecimento de direitos e deveres” (RIOS, 2010, p. 114).

Rios (2010, p. 104) menciona “[...] que o ser humano é, por natureza, um ser político”. A partir dessa afirmação, nós podemos dizer que é na ação humana voltada para a transformação do espaço habitado por indivíduos que está a realização da vida política dos seres humanos. Esta concretização se instala nos indivíduos e resulta na condição humana (RIOS, 2010).

O desenvolvimento da cidadania pode ser realizado por meio da participação responsável dos indivíduos e ela é extensível a todos da

sociedade sem exceção. Não pode haver nenhum tipo de discriminação, seja ela qual for para o ideal de atingir o direito à cidadania (RIOS, 2010). Esta dimensão tem a possibilidade de proporcionar aos cidadãos o direito para atingir os objetivos da cidadania para uma vida feliz. Por meio da política podemos garantir os direitos e os deveres dos cidadãos.

O termo CoInfo quando vinculado à questão da cidadania, um dos possíveis desdobramentos da dimensão política, faz menção ao indivíduo que é competente em informação, ele sabe como encontrá-la e usá-la para resolver o seu problema e tomar as melhores decisões, aquelas que se referem às responsabilidades sociais deste indivíduo (CAMPELLO, 2003).

Na interação social as pessoas aprendem umas com as outras, em que todos os participantes do processo de socialização do conhecimento contribuem para a construção de significados e compreensões de mundo vivido. Vygotsky defendia a teoria do desenvolvimento social, nela ao interagirmos aprendemos e desenvolvemos nosso cognitivo. Nosso aprendizado está na tentativa da qual lidamos com as nossas experiências (CAMPELLO, 2009).

Nesse contexto, “[...] a convivência em sociedade e a promoção do bem comum têm como meio a política” (SOUZA, 2009, p. 5), de igual modo Rios (2010, p. 108) se refere à participação de todos da sociedade no “[...] exercício de direitos e deveres”, situação em que indivíduos estão na tentativa de criar meios para viver melhor. Eles estão objetivando o bem-estar do coletivo. Rios (2010) afirma que ser político e envolvido é importante, porém, é fundamental verificar o alcance desse comprometimento e perceber se a ação dirigida para ele contribuiu para promover uma vida mais digna e solidária dos outros membros desse coletivo.

Souza (2009, p. 5) chama a atenção para as ideias de Aristóteles que “[...] formulou a concepção de uma missão para essa política reflexiva: A tarefa da Política é investigar qual a melhor forma de governo e instituições capazes de garantir a felicidade coletiva”.

Na relação humana em uma dimensão política, podemos perceber a necessidade de instituir quem será o cidadão capaz de nos representar para tomar a decisão em nome de todos e que afetará a todos, esse representante tem a responsabilidade de tentar garantir o bem e a felicidade para a coletividade (SOUZA, 2009, p. 5).

Essa tomada de decisão precisa ser baseada nos interesses daqueles que viverão os resultados dela. Assim, podemos concordar com Souza

(2009) quando menciona o espaço político essencial, sendo aquele que vai além dos espaços formais da política partidária; essa política tem condições de ser realizada em outros locais da sociedade.

Souza (2009) informa que é no universo político que se encontram as pessoas preocupadas com a coletividade e elas formam grupos de interesses. Nesse caso, destaco os profissionais envolvidos com questões de sua área de atuação e na defesa de seus mais amplos interesses profissionais. Os bibliotecários, por exemplo, têm apoio das Associações e Conselhos para esse fim.

Os profissionais envolvidos no universo político são os que:

[...] cuja sensibilidade para tratar com a prática política será exercida no interior da categoria profissional, visando fortalecer suas entidades representativas a partir da “base” e no exterior da categoria, tendo em vista levar as reivindicações dos seus membros para quem toma decisões, ou para a sociedade mais ampla, que possa contribuir com pressão política para que suas expectativas de leitores ou usuários finais de informação podem ser atendidas (SOUZA, 2009, p. 7).

Acredito que o equilíbrio no desenvolvimento de habilidades, atitudes e valores que transitam pelas quatro dimensões traga maiores benefícios para a prática bibliotecária, em relação ao trabalho social em sua forma mais plena ou abrangente. Posso dizer que tal equilíbrio deve ser pensado por todo aquele que se diz profissional da informação.

Quando o profissional usa de sua sensibilidade ele está acionando a dimensão estética da sua competência para poder lidar com as práticas políticas e promover o bem a todos àqueles que se beneficiam das ações profissionais dele. Nessa benfeitoria, a sociedade pode ser contemplada com o atendimento das demandas feitas por cidadãos com necessidades de informação. Assim, os produtos e serviços de qualidade podem ser criados para melhor atender aos interagentes desses espaços de informação.

2.5.4 A Dimensão Estética

Nesta dimensão está o foco da dissertação e algumas expressões se destacam aqui, como: dimensão da existência do agir humano; a percepção

sensível da realidade; a presença da sensibilidade; a presença da beleza; a sensibilidade e a beleza que constituem o saber e o fazer profissional; apreensão consciente da realidade; intelectualidade; potencial criador; afetividade do indivíduo. “A estética é, em primeiro lugar, um ramo da filosofia, exatamente como a ética o é em alguns sistemas de disciplinas atuais” (HERWITZ, 2010, p. 9).

É na palavra grega *aisthetiké* ou *aesthesis* que posso encontrar a indicação da estética, de acordo com Rios (2010), relacionando-se com a percepção sensível da realidade. Este termo pode assumir o significado de percepção e sensação, segundo análise de Vitorino e Piantola (2011, p. 103). Já, Barros (2012) menciona *aisthesis* e relaciona o termo grego à percepção, sensação, sentimento e estética. “Em sua origem, o termo estética vem da palavra grega *aisthetiké*, que se refere a tudo aquilo que pode ser percebido pelos sentidos” (COTRIM, 2006, p. 287).

Na filosofia o termo: “estética” é, geralmente, aplicado para os estudos da arte e na ciência do belo. “Foi, no entanto, o alemão Alexander Baumgarten (1714-1762) quem talvez utilizou o termo estética pela primeira vez no sentido de teoria do belo e das suas manifestações através da arte”. A teoria do belo propõe estudar a estética como conhecimento apreendido pelos sentidos humanos (COTRIM, 2006, p. 287), que para Pillotto (2006, p. 19) é um conhecimento sensível em que há “[...] a possibilidade de conhecer mediante as sensações e os sentidos”.

A Estética relaciona-se com o belo e com a arte em variadas modalidades e pontos de vista, ela reúne o que nos é atrativo para nossos sentidos, o que nos atrai pela visão e audição, bem como está em ocupação de nossa imaginação e fantasia, ela contribui para nutrir nosso intelecto e comove a vontade (PAULI, [s.d.], p. 11).

De volta ao belo, questiono: mas, o que é mesmo o belo? Mesmo não tendo o objetivo de investigar as respostas a esta pergunta, por considerar o que Platão (1980) afirmou em sua incursão sobre o tema: “o belo é difícil, complexo”. Considero que é importante trazer algumas reflexões feitas sobre o assunto sem pretender chegar a um ponto final.

Em sua obra, *Hípias Maior*, Platão (1980) me leva a uma conversa entre o filósofo Sócrates e Hípias, que é homem público, ambos me faz pensar sobre o belo no diálogo travado por eles. Na tentativa de refletir e definir o que é belo eles chegam a algumas conclusões: 1ª tentativa de definição: o belo é o ouro, ou que o belo é uma bela virgem; 2ª tentativa de definição: O outro é embelezador, a colher de ouro é o belo; 3ª tentativa de

definição: a riqueza é bela (pois traz consigo a magnificência, honraria, glória, plenitude de vida física e social e o heroísmo); 4ª *tentativa de definição*: o belo é conveniente (é e parece ser; é e não parece ser; parece ser e não é; não parece ser e não é); 5ª *tentativa de definição*: o belo é o útil (quando serve a um fim ou uma circunstância; quando a capacidade e o poder de realizar algo é útil; o poder e a capacidade são belos; exercer o poder e a política é algo belo; a força é bela; a ciência é bela; ser eficaz é útil; ser vantajoso é útil); 6ª *tentativa de definição*: belos são os prazeres provenientes do ouvido e da vista (tem de comum só o prazer). Platão (1980) chega à conclusão de que o belo é difícil, é algo complexo.

Com relação esta 6ª tentativa de definição do que poderia ser o belo na conversa de Sócrates e Hípias, o autor Lemos (2007/8, p. 94) menciona que “[...] vemos o bem metamorfoseado em *agradável*: belo é o que agrada ao sentido da vista e do ouvido”. De acordo com a interpretação de Lemos (2007/8, p. 107), o belo é “[...] fruto de uma visão ou intuição, proporcionada pelo conhecimento sensível, do ouvido ou da vista exclusivamente”. No entender desse autor, “[...] o sabor, o tato, o olfato não são sentidos nem muito cognitivos nem estéticos; eles percebem o agradável, não o belo” (LE MOS, 2007/8, p. 107). Posso compreender que Platão (1980) tinha razão ao dizer que as coisas belas são difíceis.

Durante a conversa do sofista com o filósofo, encontro um ponto de convergência que é o *agradável* aliado ao efeito produzido em nos humanos por essa sensação de bem-estar. Perceba que “No diálogo, as definições, todas elas, são dadas pelos efeitos do belo, por tudo aquilo que o belo causa ou produz ou irradia, deixando de lado o seu constitutivo formal intrínseco ou a intuição de sua essência” (LE MOS, 2007/8, p. 95).

Assim, Lemos (2007/8, p. 109) define:

O belo é fruto de uma apreensão direta, imediata, sensível e intuitiva de um indivíduo concreto e unitário [...] é belo tudo aquilo de que gostamos de ver ou ouvir (intuitivamente), pelo puro prazer da intuição auditiva ou visiva [...] quando contemplamos um objeto sem nenhum desejo ou vantagem material, mas apenas subjugamos pela simpatia, pelo mero prazer de intuí-lo, dizemos que ele é belo. Belo é tudo aquilo de que temos prazer em conhecer, por amor a sua forma e natureza, sem nenhum encaminhamento prático ou transcendente ao contemplado.

Nessa definição, Platão (1980) menciona ao descrever o diálogo entre Sócrates e Hípias com relação à 6ª definição criada pelos dois. O visível e o audível é o que pode nos permitir decidir o que é belo diante do que nos é “agradável” ou “simpático”. O trabalho duro de tentar definir o que é belo é mesmo difícil, Platão (1980) tinha razão.

Em Lemos (2007/8, p. 94) está a informação de que “Não é somente de ordem sensível o prazer estético; está situado também para além do sensível, no domínio do inteligível, atingindo o reino das idéias (*sic*) e do ético. É um prazer sensível que se metamorfoseia ou se transforma em alegria”. Compreendo que o que é belo é algo complexo e difícil, pois segundo Lemos (2007/8) o belo se constitui de muitas faces.

Veja um pouco mais dessa tentativa de explorar o que é o belo, por meio de outras visões filosóficas. Plotino (2012) faz uma releitura de Platão e diz que o belo tem ligação com a percepção e os sentidos humanos, assunto mencionado anteriormente com as reflexões de Lemos (2007/8) ao interpretar o texto de Hípias Maior de autoria de Platão (1980). Mas, Plotino (2012) vai um pouco mais além, ele menciona a visão, a audição e associa a percepção pelo o que é sentido por sensações. A esse respeito, o filósofo menciona que:

Quase sempre percebemos o belo com a vista. Com o ouvido também percebemos na combinação de palavras e em toda classe de música, porque as melodias e os ritmos são belos. E se nos elevamos a um plano superior à sensação encontramos hábitos, ações, caracteres e até ciências e virtudes belas (PLOTINO, 2012, p. 48).

Essa relação do belo ser percebido pela visão e audição contribui para a sensação do agradável e aprazível aos indivíduos. Mas, Plotino (2012) não menciona apenas isso, ele informa acerca da elevação do termo para a sensação que nos permite sentir e perceber hábitos, ações, características, ciências e virtudes que podem ser consideradas belas.

Na continuação da análise do que pode ser belo, Plotino (2012) refere-se à *simetria* para justificar a beleza vista nas proporções dos corpos humanos. Assim, ele considera que é preciso analisar as partes que compõem o todo para que ao perceber a “[...] simetria das partes entre si e em relação ao todo [...]” pode ser possível chegar ao consenso de que “[...] ser belo é ser simétrico e proporcionado” (PLOTINO, 2012, p. 48).

Além do uso da visão e da audição para tentar identificar e definir o que é belo, bem como da sensação que nos conduz ao sentir e perceber coisas, e da simetria mencionada por Plotino (2012, grifo meu), este último autor menciona o seguinte:

Deve-se estabelecer desde um princípio que **o belo é também o bem**; desse bem, a inteligência tira imediatamente sua beleza, e a alma é bela pela inteligência; as outras belezas, a das ações e a das ocupações, provêm de que a alma lhes imprime sua forma (PLOTINO, 2012, p. 55, grifo meu).

Desse modo de pensar o belo é que irei tirar como ponto de partida para discuti-lo na Dimensão Estética da CoInfo. Nas ocupações profissionais posso visualizar o belo e as obras delas decorrentes. Plotino (2012, p. 57, grifo meu) afirma que “É necessário *acostumar a própria alma a ver primeiro as ocupações belas; depois as obras belas*, não as que executam as artes, e sim as dos homens de bem”.

Não é meu objetivo me debruçar na laboriosa atividade de definir o que é o belo, não é meu intuito promover um debate aprofundado sobre o tema. Apenas me interessa trazer à tona o que pode ser esse belo e quais olhares existem sobre esse tema. Em Dufrenne (2008, p. 24) encontro a indicação de que “O belo é um valor entre outros e abre caminho aos outros”. O que me faz refletir e pensar que o esforço sobre este tema é grandioso e exaustivo, necessitando de um exercício contínuo. Dufrenne (2008, p. 25, grifo meu) defende que “O belo é esse valor que é experimentado nas coisas, bastando que *apareça*, na gratuidade exuberante das imagens, quando a percepção cessa de ser uma resposta prática ou quando a *práxis* cessa de ser utilitária”.

Dessa maneira, considero Plotino (2012, p. 57), que deixa a contribuição para o caminho a seguir em busca da Dimensão Estética da CoInfo, ao mencionar que “[...] é necessário ver a alma daqueles que realizam as obras belas”. Abbagnano (1970, p. 101) sinaliza o belo “[...] como manifestação do bem; [...] como manifestação da verdade; [...] como simetria; [...] como perfeição sensível; [...] como perfeição expressiva”.

Como uma das possíveis traduções da palavra grega *aisthesis* pode ser Estética como “doutrina do conhecimento sensível” para a percepção sensível da realidade (ABBAGNANO, 1970), evocamos as ideias de Baumgarten (2012, p. 70) para essa reflexão de que a Estética é “[...] arte de

pensar de modo belo, como arte do *análogon* da razão [...] é a ciência do conhecimento sensitivo”. Assim, tento apreender a realidade de modo belo, por meio da sensibilidade.

A Estética é vista como a arte do belo, o que me faz, conjuntamente, com o pensamento de Vitorino e Piantola (2011) analisar a dimensão estética envolta em arte, como a dimensão da vida, revestida de sentimentos e percepções pessoais. Segundo essas duas autoras “Por meio da sensibilidade e da criatividade demandadas pela arte, o homem sempre buscou atingir ideais de harmonia e beleza essenciais ao bem viver” (VITORINO; PIANTOLA, 2011, p. 103). O sentimento pode ser compreendido como a forma de perceber, apreender o “estar no mundo”, tem ligação com a emoção no processo de se relacionar com o mundo, e a percepção tem referência na primeira impressão que o indivíduo tem do mundo com embasamento histórico e no contexto ao qual ele está inserido (PILLOTTO, 2006).

Baumgarten (2012, p. 70) informa que dentre a possibilidade da aplicação estética está a tentativa de “[...] adaptar cientificamente os conhecimentos à capacidade de compreensão de qualquer pessoa”, na arte de bem viver. Nesse movimento de adaptação, posso perceber o uso da criatividade humana para trazer ao público os conhecimentos existentes por meio de outros produtos de informação, mais voltado aos interagentes dos conteúdos. Nesse tratamento com a informação há sensibilidade profissional, por meio da percepção diante da necessidade de adaptação de conteúdos, em uma ação contínua de exercício estético.

A Estética exige a elegância nos argumentos, por esta óptica, quando a percepção é uma causa determinante, ela se torna um argumento. Para melhorar o argumento, preciso ter em meu caráter o exercício prático com ações em conformidade com talento e índole em certo consenso entre eles. No exercício estético a aquisição do hábito de pensar com beleza é um processo gradativo, alcançado pela repetição frequente das ações necessárias para isso (BAUMGARTEN, 2012). Sobre argumentos Merleau-Ponty (2002, p. 23) menciona que “Expressar não é então nada mais do que substituir uma percepção ou uma idéia por um sinal convencionado que a anuncia, evoca ou abrevia”.

Pela prática de explanar, revelar e manifestar o indivíduo pode desenvolver a habilidade de repassar o que pensa e demonstrar o seu talento enquanto profissional agindo e expressando-se de modo belo e agindo com beleza, assim, está em um exercício estético em constante crescimento

permeado pela Estética nas práticas vivenciais. No entanto, Baumgarten (2012, p. 83) chama atenção para que “Se o talento for cultivado por meio de exercícios sem vida e sem força, a índole será totalmente negligenciada ou totalmente corrompida e degradada [...]”, o filósofo analisa a experiência vivida como estética. O indivíduo vive para jogar um jogo em que todos querem ganhar.

A esse respeito, Herwitz (2010, p. 30) declara que “Apenas quando a experiência é entendida como sensível, em e por si mesma, e à parte de todo conhecimento, pode a meta de defini-la tornar-se possível”. A experiência sensível da beleza compõe a percepção, a faculdade formadora, a faculdade imaginativa e a faculdade cognitiva do objeto (HERWITZ, 2010). Quando o indivíduo joga com sensibilidade atinge o objetivo de marcar ponto com as estratégias adotadas, dentre elas o exercício de perceber é fundamental para formar e imaginar meios para conquistar a vitória para coletividade.

Ouso declarar que o belo pode estar na conquista, ela faz bem aos conquistadores. Para alguns filósofos a beleza pode estar no agradável, Dufrenne (2008, p. 35) afirma que “[...] o belo é um atributo [...]” e ele agrada. Assim, quando declaro que algo é belo, estou me referindo aos seus atributos, o que é um juízo de valor relacionado ao objeto e à qualidade dada a ele, Dufrenne (2008) se refere a esse ajuizamento como sendo a contemplação estética de um objeto.

Diante desse contexto, afirmo com Pillotto (2006, p. 22) quando da comparação das relações estéticas na sociedade e no coletivo social como sendo um jogo social ou “O jogo estético, do qual muitos teóricos ainda fazem menção nos dias atuais, está também nas ações cotidianas, na relação que é construída com os objetos, com as pessoas, com a natureza e com o contexto cultural” (PILLOTTO, 2006, p. 22).

Desenvolver Estética nas práticas profissionais pode ser visto como uma ação que exige a realização de uma obra a ser deixada para outros experimentarem. A esse respeito, Cortella (2007, p. 16) afirma que “Temos carência profunda e necessidade urgente de a vida ser muito mais a realização de uma obra do que de um fardo que se carrega no dia a dia”. Baumgarten (2012, p. 83) menciona o exercício prático negligenciado como algo pobre de espírito e afirma: “Então, quando a pobreza, e a vulgaridade do espírito transparecer, ela deturpará tudo aquilo que parecia pensado com graça e elegância”.

Na graça e elegância é possível encontrar a Estética, por meio da prática do exercício estético, o indivíduo pode se habilitar para a boa índole em busca da aquisição do hábito de pensar e agir com beleza.

Posso aprender para agir e a fazer coisas consideradas belas e estéticas, mas para o correto exercício estético, eu preciso aliar o que eu detenho em conhecimento quanto ao hábito de pensar as coisas com beleza, agir com beleza e exercitar de modo a aprimorar os conhecimentos (BAUMGARTEN, 2012).

É natural procurar por um padrão estabelecido para determinar o gosto, uma regra de conciliação para as opiniões humanas, uma busca por consenso estabelecido para aprovar ou desaprovar opiniões. Uma tarefa muito difícil e complexa, como mencionou Platão (1980) ao se referir ao belo. Gosto e belo estão muito próximos e eles estão associados ao fato de produzir ou não prazer, de ser agradável ou não aos indivíduos, chega a ser impossível a tentativa de agradar a todos de igual modo (HUME, 2012). No tocante a esse assunto, ele menciona:

Uma razão evidente pela qual muitos indivíduos não experimentam o sentimento de beleza adequado é a ausência daquela *delicadeza* da imaginação necessária para alguém ser sensível às emoções mais sutis (HUME, 2012, p. 99, grifo do autor).

Gostar ou não gostar tem estabelecimento em processos subjetivos no indivíduo, não é assunto fácil de ser determinado e preciso. A respeito desse sentimento do indivíduo diante de algo considerado belo, Barros (2012) comunica que a beleza está naquilo que o sujeito sente e no que se passa com ele, dessa forma, ela é subjetiva, o que faz pensar que o belo em uma obra (qualquer) é algo subjetivo, nessa subjetividade temos atribuída nossa competência para decidir sobre o belo (BARROS, 2012).

A prática é um caminho para que o indivíduo possa tentar promover a "apreciação de qualquer trabalho", informa Hume (2012). Segundo ele:

Tão importante é a prática para o discernimento da beleza que, para sermos capazes de julgar qualquer obra importante, é necessário examinarmos mais de uma vez cada produção individual, estudando os seus

diversos aspectos com a máxima atenção e deliberação (HUME, 2012, p. 102).

Ao observar algo belo com o intuito de emitirmos uma opinião sobre ele, é necessário perceber o objeto pelos seus vários ângulos e perfis para verificar a beleza atribuída a ele “Perceber algo implica, antes de mais nada, distinguir algo” (BARROS, 2012, p. 57).

Platão argumentava que os sentidos humanos podem iludir e confundir a mente, ele desconfiava da percepção por meio do uso dos sentidos, afirmava que os sentidos distorciam a percepção da realidade que está em volta do homem. Aristóteles preferia explicar como percebe o mundo pelo uso de argumentos lógicos e pragmáticos com base nos sentidos e não em conceitos e ideias abstratas. Em Aristóteles o ideal é ver e perceber por meio dos sentidos humanos (ZINGANO, 2002).

Assim, observação e percepção marcam a distinção entre uma coisa que é vista por meio da subjetividade de cada indivíduo e da representação que ele dá a ela, Kant (2012) revela que a representação facultada à imaginação do sujeito e do sentimento de prazer ou desprazer que ele sente é que pode distinguir algo belo do não belo; menciona que o juízo do gosto é estético, pois o fundamento que determina o gosto é subjetivo e na subjetividade há estética; quando o sujeito se refere ao sentimento de prazer e à falta de prazer, está relacionando sujeito e a forma como ele é afetado pela sensação do experimentado. Barros (2012, p. 62) explica que para Kant, o belo é aquilo que apraz sem interesse, o filósofo expõe “[...] a ideia de que o sentimento de prazer constitui algo já de si subjetivo”.

Há de se tomar precaução com o dito acima, pois se mencionarmos que a “A beleza é, por isso, nada mais que aquilo que acontece no olho do espectador” (HERWITZ, 2010, p. 32), posso chegar à discussão do seguinte ponto de vista: um acidente em que os corpos mutilados estão expostos pode ser considerado belo aos olhos de outro espectador (HERWITZ, 2010). Diante dessa afirmação, pergunto: e agora? Quando o indivíduo busca a representação de algo belo, tem meios para encontrar a simples contemplação (intuição ou reflexão) da “coisa”, do que ela representa para ele, por meio de sua apreensão, seus sentimentos, seus sentidos (KANT, 2012). O que uma pessoa pode gostar ou não envolve beleza. No entanto, abrange a deformidade também, assim como a paixão, a prosperidade ou até mesmo a adversidade. Parece que o efeito que os sentimentos provocam são os mesmos em seus efeitos (HERWITZ, 2010, p. 46).

Sobre o termo “reflexão”, Barros (2012) informa ser o que “[...] equivale à volta do pensamento sobre si mesmo, momento em que, ao separar os objetos de suas respectivas intuições, o ser humano põe-se em contradição com o mundo exterior, dando ‘o primeiro passo em direção à filosofia’ [...]” (BARROS, 2012, p. 17).

Na filosofia encontro a prática da reflexão sobre os objetos a serem percebidos, analisados, estudados para chegar a determinados fins. A esse respeito, Rios (2010) ao analisar a Estética no campo da Filosofia, procura encontrar um olhar sem aprofundamentos do que seja esse termo em sua essência; ela busca a presença da sensibilidade e da beleza para esclarecer aquilo que constitui o saber e o fazer profissional. Merleau-Ponty (2003, p. 39) clarifica dizendo que “A percepção é o pensamento de perceber quando é plena ou atual”.

Para perceber algo é preciso estar sensível ao mundo e às demais coisas nele. Ter sensibilidade contribui para perceber que o espetáculo resultante de uma obra esteja apresentado no que é invisível aos olhos humanos, passando a ser sentido por homens, nisto está o “belo em si”, pois se diz que é pela sensibilidade que o pensamento alcança a estética (BARROS, 2012).

A respeito de percepção de mundo, Merleau-Ponty (2003, p. 20-21) considera que “[...] meu corpo não percebe, mas está como que construído em torno da percepção que se patenteia através dele: por todo seu arranjo interno, por seus circuitos sensori-motores, pelas vias de retorno que controlam e relançam os movimentos [...]”. O indivíduo estando no mundo tem condições de ter seus estímulos sensoriais aguçados para sentir com seu corpo. Merleau-Ponty (2003, p. 38) ainda declara que “Um mundo percebido, certamente, não apareceria a um homem se não se dessem condições para isso em seu corpo: mas não são elas que o explicam”.

O homem que usa os seus sentidos para perceber o que está ao seu redor, “Pela conversão reflexionante, perceber e imaginar nada mais são do que duas maneiras de pensar” (MERLEAU-PONTY, 2003, p. 38), assim ele possui possibilidades de encontrar nos ambientes de vivências as diversas possibilidades de interação com seu igual, semelhante, o outro. Em experimentação da convivência e pelo diálogo, há condições de encontrar aquilo que de primeiro momento estava invisível, este não visível pode ser o centro da necessidade que o seu próximo tem de resolver um problema de ordem qualquer e tomar decisão diante dele.

Barros (2012, p. 24) possibilita refletir acerca da interação em ambientes diversos, no transcorrer da vida humana. Segundo ele:

Ao percebermos o mundo, não somos apenas afetados pelas coisas que vemos e escutamos, senão que também participamos, inventivamente, de seus efeitos sobre nós. E, no fundo, o resultado a que somos levados é o de que a ponderação estética exige, como condição de compreensibilidade, um discurso mais autônomo, capaz de descrever e explorar as profundezas criativas da sensorialidade.

As pessoas podem ser sensíveis e se envolverem com o problema do outro, nesse movimento de interação, elas estão sendo envolvidas pela estética. Indivíduos que agem técnica, ética e politicamente para construir o bem comum são os responsáveis por promover a cidadania, autonomia e criatividade, consequentemente, transitam pela dimensão estética do seu saber e fazer profissional. Rios (2010, p. 97) informa a importância de se “[...] reconhecer a necessidade de jogar luz sobre a dimensão estética, desde sempre presente, mas não explorada da mesma maneira como se tem feito com as demais dimensões” (RIOS, 2010, p. 97). Lembrando: as outras dimensões, que não a estética, são: técnica, ética e política. Estas podem ser estudadas em separado, mas estão ligadas umas às outras, apesar de uma ou outra dimensão ser mais destacada e reconhecida no cotidiano da sociedade, o que não é recorrente com a estética.

Quando Baumgarten (2012) provoca ao mencionar que o exercício estético (exercício prático) realizado com pobreza de espírito nos leva a uma deturpação da elegância e do belo em si, ele nos instiga a pensar na tragédia. Para Barros (2012, p. 43, grifo do autor), “À tragédia cabe ainda suscitar, no espectador, o medo e a compaixão, ‘purificando’ seu ânimo dessas mesmas paixões”. Assim, posso fazer uma reflexão e tentar comparar a catarse da tragédia com a empatia, a identificação do profissional na execução de suas atividades de prestação de serviço à comunidade; quando ele tenta se coloca no lugar do outro e busca perceber quais são as dificuldades encontradas por esse indivíduo na atividade de busca e uso de informações.

A tragédia vista dessa forma pode ser considerada como a imitação “[...] de ações, da vida, da felicidade e da infelicidade (pois a infelicidade resulta também da atividade), sendo o fim que se pretende alcançar o

resultado de uma certa maneira de agir [...]” (ARISTÓTELES, 2011, p. 36). Nessa referência à imitação constante na tragédia, o indivíduo percebe que ela está associada à “[...] uma ação e é sobretudo por meio da ação que ela imita as personagens que agem” (ARISTÓTELES, 2011, p. 37). Dessa feita, o indivíduo pode comparar a imitação com a tentativa empática do indivíduo que se colocar no lugar do outro para sentir as dificuldades que esse outro sentiu e juntos buscam por uma solução. Nessa ação de empatia, há estética apresentada pelo agir humano.

Barros (2012, p. 54) declara que no âmbito estético “Basta, digamos, que nos deixemos impressionar sensivelmente”, assim uma pessoa consegue agir de maneira tal que o outro que com ele vive e participa na sociedade possa ser atingido e beneficiado por condições que regem o bem-estar coletivo.

De acordo com as ideias de Merleau-Ponty (2002, p. 180) no tocante a cada um ser em si mesmo a totalidade do mundo, o filósofo declara que eu sou o outro do outro. Essa decorrência se dá quando a totalidade [...] nos transforma no outro, e ele em nós [...]”, pensando dessa forma, todos são beneficiados pela estética e nas práticas decorrentes dessa dimensão, uma vez que o outro é atingido e eu sou o outro do outro. Assim, eu também sou atingido, ou seja, todos são atingidos.

Barros (2012, p. 99) utiliza das ideias de Schopenhauer para declarar a necessidade de observação e percepção do trabalho contínuo de uma pessoa na constituição da obra a ser deixada. Veja:

O ser humano, porém, não dá mostras de si mesmo apenas num único momento. Tampouco nos exprimimos somente por meio de nossa figura e mediante a expressão de nosso rosto. Também nossas ações são significativas, prestando um valioso testemunho de nossa personalidade. Por isso, reproduzir a beleza humana na série contínua de suas aspirações e de suas ações corresponderia a uma capacidade artística ainda mais elevada.

É aí que se encontra a Dimensão Estética de CoInfo, na ação humana em exercício pleno de suas funções para a sociedade. Por meio da estética um serviço é marcado como qualitativo ao torná-lo significativo para quem se beneficia dele. Cortella (2007) ressalta a importância do

desenvolvimento das aspirações para o homem deixar uma obra no mundo e refletir sobre que tipo de obra deseja deixar. “Se o homem na experiência estética, não realiza necessariamente sua vocação, ao menos manifesta melhor sua condição: essa experiência revela sua relação mais profunda e mais estreita com o mundo” (DUFRENNE, 2008, p. 25).

Importa lembrar que na estética filosófica há a presença da imaginação, criatividade e originalidade em seus desdobramentos. Dessa feita, abarco, ainda, a crítica, o que leva a pensar que o esteta usa da criticidade para com a obra, ele procura promover visão das coisas sob novas perspectivas, além de contribuir para a transformação do mundo (BARROS, 2012). A estética permite inovar e ir além do que a técnica propõe para uma atividade. Quando alguém pensa em uma ação a ser executada e a coloca dentro de padrões e de regras técnicas, essa tarefa pode se fechar em uma rotina que não permite novas possibilidades. Contudo, a técnica é aliada à estética, ética e a realização política profissional, a passividade humana pode ficar de lado e o sujeito ativo entra em ação para criar e possibilitar novas maneiras de executar a tarefa e alcançar pessoas dentro e fora de seu espaço físico de trabalho.

Da possibilidade de criar, imaginar e ser original provém à condição para trazer destaque à Dimensão Estética da CoInfo; por meio de uma ideia originada nos escritos de Kant e manifesta por Barros (2012, p. 71), que é a seguinte declaração: “A obra genial não é uma cópia, mas um produto original, ou, mais precisamente, uma ideia estética” (BARROS, 2012, p. 71).

Frente à percepção estética está a reflexão sobre o futuro e o uso de potencialidades humanas para se preparar e agir mais a frente. O belo presente na dimensão estética é dotado de estímulos que inspiram, mobilizam a alma humana para, então, torná-la disponível. O exercício técnico é repleto de regras que forçam uma ação e não a inspira; já uma ideia bela é capaz de seduzir. Trazer à tona que um objeto é belo é dizer que ele realiza o seu propósito de ser e existir, que é sensível e significativo e seu valor está na vocação a que tem (DUFRENNE, 2008).

Pela mente imaginativa e criativa, o profissional cria condições em seu ambiente de trabalho, em um contexto em que o “Criar é um modo eminente de realizar o destino da subjetividade: ser necessário ao mundo sendo necessitado por ele” (DUFRENNE, 2008, p. 56). Novas formas de fazer profissional podem ser necessárias quando aqueles que são beneficiados pelas ações são beneficiados, até eles são levados o que

precisam por meio de novos recursos para atender as necessidades demandadas. É como uma obra que existe para alguém reconhecer, apreciar, perceber, ela é um objeto a ser percebido. No mundo, esse objeto *está ali*, antes de qualquer coisa, para ser reconhecido e, posteriormente, deslumbrado por nós (DUFRENNE, 2008, grifo meu).

Nisso tudo que foi citado anteriormente há presente a estética. A respeito de mundo e sujeito, Merleau-Ponty (1990, p. 291-292) instrui ao citar que:

[...] toda localização dos objetos no mundo pressupõe minha localização; num sentido, o objeto da percepção não cessa de nos falar do homem; é nossa expressão como sujeitos encarnados. O objeto já está diante de nós como um outro; ajuda-nos, por isso, a compreender como pode existir percepção do outro.

Na obra deixada a outros com o intuito de utilizarem e interagirem com ela, pode ser encontrado o modo de ver o mundo do sujeito criador, nela está marcado a expressão de pensamento dele. O mundo não é algo possuído, nele estão os pensamentos e as percepções pessoais explícitas como algo natural (MERLEAU-PONTY, 1990).

Dufrenne (2008) declara que a obra de um sujeito, demonstra o seu mundo e que por estar no mundo é possível afirmar que ele faz parte desse mundo. Para Merleau-Ponty (1990, p. 289), “[...] é no mundo que podemos ter alguma possibilidade de encontrar uma experiência do outro”. No mundo de compartilhamentos e interação está a oportunidade de um indivíduo deixar a sua obra para o outro que está ali com ele. Dessa feita, é que a interação permite a experiência e a vivência no coletivo.

Esse outro é para quem a sua obra deve ser pensada e criada; a ele fica a tarefa de percebê-la e usufruir dela. É para ele que ela foi criada, o público dá à obra o valor devido por meio da admiração, pois o objeto da estética só pode ser concretizado pela percepção do atento. Este objeto estético precisa ter um espectador para surgir ou aparecer (DUFRENNE, 2008).

Pela estética, o sujeito pode ter “[...] um sentimento da importância das ideias em seu contexto” (HERWITZ, 2010, p. 17), ele percebe o entorno para saber que seu olhar necessita ser direcionado e que é necessário apreender o ambiente de vivência de cada um e a própria experiência de viver nesse espaço do contexto social.

No tocante a posicionamento no mundo, um indivíduo pode estar em um contexto social e precisar ponderar suas crenças quando o mundo por ele habitado é diferente do outro que está em situação adversa. Assim sendo, ousar dizer que as experiências não são as mesmas de grupo para grupo, elas precisam ser contextualizadas para que na Estética haja seu verdadeiro valor. Como bem diz Herwitz (2010, p. 31) quando o assunto é cuidado com as ações, com o as pessoas pensam e criam, ou até mesmo defendem com a afirmação de que gosta ou não gosta de algo. Ele afirma: “[...] a sensibilidade, a imaginação e o juízo são reunidos na teoria da estética”.

Esteticamente analisando o que os indivíduos afirmam gostar ou não gostar em uma obra deixada (por obra entende-se qualquer ação humana que elabore um produto a ser apreciado ou não), pode ser declarado que o gosto que ele tem é o ponto de vista dele sobre aquilo que o satisfaz. O indivíduo que experimenta pode convidar o outro para experimentar o seu gosto e esperar que esse outro seja atingido da mesma forma “agradável” como ele foi tocado. No entanto, se o contrário ocorrer, ele não pode impor o seu gosto ao outro. Agindo assim, será possível deixar com que apareça a estética, uma vez que o juízo estético é desinteressado (HERWITZ, 2010).

Esclarecendo: eu posso estar falando de um lugar que o outro ainda não esteve e forçá-lo a sentir e ser atingido por aquilo que já me tocou isso é contra a estética e o desinteresse que ela propõe. Sobre isso, Herwitz (2010, p. 68) assevera que:

O desinteresse não significa falta de foco ou de absorção, consiste na capacidade de deixar de lado os próprios interesses e obter um prazer especial em um objeto independente de todos os interesses que possam existir em relação a ele.

Nesse contexto, compreendo que ao permitir ser tocados e afetados de modo ainda não experimentado e novo que uma obra poderá ser considerada bela na medida em que ela conseguir me afetar (HERWITZ, 2010).

Em busca da contribuição da dimensão estética para as práticas humanas ou profissionais em uma sociedade, posso citar a ideia de Hegel, empregada por Herwitz (2010) quando destaca que todos buscam uma meta geral, esta é a conquista e criação de um mundo em que se pode ser livre e a

emancipação humana seja algo possível de ser concretizado. Uma construção conjunta e consciente do que se deseja para tornar o mundo o “nosso mundo”, algo coletivo, para habilitar a “nossa emancipação e o nosso devir”.

Merleau-Ponty descreve a estética como aquela que nos dota do poder de perceber; trata-se do elo entre a técnica do artista e a expectativa do público. Dessa forma, ela pode ser expressa no ato criador em direção àquele que terá suas sensações afetadas, bem como os sentidos e os sentimentos. Na experiência estética o sensível sente e é afetado por algo estético (VALVERDE, 2008).

Em complemento a essa ideia de experiência estética, Dufrenne (2008, p. 91) refere-se a ela como “[...] a experiência da realidade de um objeto que exige que nele eu esteja presente para ser” (DUFRENNE, 2008, p. 91). Na estética, a subjetividade possui elementos que possibilitam uma tentativa de aproximar a investigação estética e o campo do conhecimento (BARROS, 2012). Dessa feita, Dufrenne (2008) considera que a estética fará a mediação da experiência original, o pensamento e a consciência à origem das coisas.

No tocante ao retorno às origens das coisas ou “às coisas mesmas”, evoco Merleau-Ponty (2011, p. 20), em seus escritos ele descreve “A fenomenologia, enquanto revelação do mundo, repousa sobre si mesma, ou, ainda, funda-se a si mesma”, para tanto, ela permite a descrição do mundo dos vividos tal qual os indivíduos vivem, percebem e sentem, a experiência como ela é, sem análises psicológicas ou explicações de causas.

Nesse contexto, Ostrower (2010, p. 12) revela que “[...] a percepção é a elaboração mental das sensações” e por elas é que sou tocado e me relaciono com as necessidades dos outros. A percepção refere-se à sensibilidade, ela “[...] permite que, ao apreender o mundo, o homem apreenda também o próprio ato de apreensão; permite que, apreendendo, o homem compreenda o ato de apreensão; permite que, apreendendo, o homem compreenda” (OSTROWER, 2010, p. 13).

Em relação à sensibilidade e à Estética, Rios (2010, p. 97) informa que “a sensibilidade e a criatividade não se restringem ao espaço da arte. Criar é algo interligado a viver, no mundo humano. A estética é, na verdade, uma dimensão da existência, do agir humano”. Nesse contexto, Ostrower (2010, p. 5) acrescenta que “[...] a criatividade um potencial inerente ao homem, e a realização desse potencial uma de suas necessidades” (OSTROWER, 2010, p. 5).

Da criação humana resultam as relações que o indivíduo tem com a sua vivência, ela o representa de alguma forma, para criar ele utiliza de sua subjetividade para expressar o seu potencial; por meio da produção que ele gera, inventa, educa e possibilita a existência de algo. Dessa feita, o indivíduo pode experienciar, segundo Ostrower (2010), uma criação com o agir integrado no viver humano, em que a criação e o viver estão entrelaçados, pois sua natureza criativa o representa em seu contexto.

Processo de criação configura a necessidade para os indivíduos terem a percepção consciente de trazer um sentido significativo e profundo em sua análise (OSTROWER, 2010). No entanto, é preciso considerar a subjetividade humana, que está relacionada ao fato de considerar o outro no momento de criar para atender a uma necessidade demandada. A ação social de indivíduos preocupados em estabelecer um equilíbrio de relação em que todos ganham e criam condições de melhorias das realidades é um ato da dimensão estética. A esse respeito, Rios (2010) aborda a sensibilidade e a criatividade como caminhanças rumo à beleza da chegada ao objetivo em prol o “bem social e coletivo”, o que remete para a dimensão política.

O potencial criador precisa ser visto como uma oportunidade que as pessoas têm de recuperar valores humanísticos, a criatividade como assunto está envolta por sensibilidade do ser humano; nesse aspecto estão presentes os elementos da estética. O ato criador vislumbra dar forma a algo novo, independente da área de atuação dos atores sociais, o que se busca nessa perspectiva é dar coerência às ações realizadas. Esta aí a capacidade de compreender e o seu desdobramento para relacionar, ordenar, configurar e significar o que as pessoas estão dispendo aos outros por meio das suas criações (OSTROWER, 2010).

No mundo e nas relações sociais, o homem relaciona eventos que podem ser configurados e ordenados por meio da experiência de vida para estabelecer algum significado. Diante disso, ao executar e compreender os atos individuais feitos diante do outro, indivíduos têm condições de se compreender neles, uma vez que projetam o seu ser e os exteriorizam. Criam quando buscam ordenar e significar ações por meio da motivação humana (OSTROWER, 2010).

No processo de relação e ação humana é possível perceber algumas atitudes de envolvimento para resolver problemas e situações urgentes em conjunto, que por vezes, são ações buscando antecipar com processos mentais as possibilidades para alcançar uma solução eficaz. Nessa

oportunidade, indivíduos (OSTROWER, 2010) intencionam, como visto na fenomenologia de Merleau-Ponty (2011) em que o ato do posicionamento humano aparece nos desejos, avaliações, quando se relacionam com a consciência de seu próprio ponto de vista de um objeto. Ostrower (2010) menciona ser a existência da mobilização interior para direcionar a um fim determinado, antecedendo até mesmo a sua própria realização concreta. Os indivíduos estariam aí no campo da hipótese, imaginação e ação da mente para dirigir o ato físico em busca de resolver o que está por vir.

Note que a intencionalidade permite um movimento cognitivo que visa antecipar soluções e situações para criar oportunidades de tomadas de decisões, o que necessita de mobilização da percepção humana; tendo em vista que “[...] a criação se articula principalmente através da sensibilidade” (OSTROWER, 2010, p. 12), quando o campo sensorial humano está em alerta e a porta está aberta para as sensações aí é despontada a sensibilidade, que liga indivíduos diretamente ao mundo e seus viventes. A humanidade pode revelar a criatividade por meio do sensível, afirma Ostrower (2010).

Quando percebo o contexto em que estou e passo a agir para mediar os problemas e situações que estão no ambiente que me cerca, estou exercitando a sensibilidade e a estética nas práticas profissionais que tenho. A sensibilidade, segundo Ostrower (2010, p. 12) “Representa uma abertura constante ao mundo e nos liga de modo imediato ao acontecer em torno de nós”. Ela torna o bibliotecário dotado de percepções de um fazer para atingir o outro, em uma ação conjunta e política.

Nesse processo de desenvolvimento de ações para o “bem viver” é que foquei para atingir os objetivos desta dissertação, em uma busca por informações de como a estética pode ser percebida nas vivências dos bibliotecários da Biblioteca Pública de Santa Catarina. Dessa feita, tenho com Vitorino e Piantola (2011, p. 103) um olhar voltado para a prática dos indivíduos e assim afirmar que “A experiência estética está presente em todos os aspectos da vida humana, constituindo-se como fator fundamental na construção da subjetividade e determinante do próprio caráter do homem”.

A CoInfo tem essa contribuição, de possibilitar a emancipação dos indivíduos por meio da habilitação dos que buscam conhecer e aprender ao longo da vida para alcançar esse benefício, bem como outros. Como mencionado anteriormente, as dimensões da CoInfo não podem ser dissociadas, elas estão e precisam estar unidas.

Herwitz (2010, p. 83) corrobora com essa afirmação ao citar que “A estética não é jamais totalmente dissociada da política, dadas as poderosas funções sociais das artes e o modo pelo qual as categorias estéticas são requeridas para a compreensão dessas funções”, assim como a ética e a técnica estão interligadas à política e estética.

Aliar a teoria estética com a CoInfo e a prática profissional do bibliotecário tem força quando da experiência e do vivido por esses atores sociais, uma vez que a “A estética e a experiência abraçam uma a outra. Cada uma é parte da outra, elas se completam, se você preferir” (HERWITZ, 2010, p. 172). Dessa feita, é na experiência dos bibliotecários da Biblioteca Pública de Santa Catarina que tento perceber o aparecimento da estética enquanto sujeitos falantes e declarantes do ponto de vista que têm do mundo vivido e experienciado por eles.

Tento obter subsídios para descrever a prática adotada pelos bibliotecários da Biblioteca Pública de Santa Catarina como a arte fundante da obra de vida a ser deixada por esses profissionais, um trabalho realizado por meio de análise das falas transcritas e categorizadas. Hertz (2010, p. 183) salienta que “A prática da arte envolve saber mover-se entre uma série de diferentes pontos de vista, como a câmera em movimento em um filme”. O modo de ver e agir no mundo são os atributos a serem buscados na obra dos bibliotecários desse contexto.

Na ação bibliotecária a estética pode ser percebida quando da explicação dos comportamentos afetivos e por meio do sentimento expresso nas falas; essas são características da dimensão estética filosófica (PAULI, [s.d.]), assim como é parte integrante dessa ramificação da filosofia a sensibilidade e nela compreendo que “[...] o sensível é o ato comum daquele que sente e do que é sentido” (DUFRENNE, 2008, p. 82).

O bibliotecário no desenvolvimento da CoInfo precisa desenvolver habilidades para a percepção (sensível) da realidade que o cerca. A dimensão estética permite o “aparecer” da sensibilidade, ela precisa ser explorada outras em pesquisas e divulgada com o intuito de contribuir para o desenvolvimento de práticas estéticas pelos bibliotecários. Nessa perspectiva, Pillotto (2006, p. 27) menciona a importância de “Um olhar mais perceptivo e sensível sobre as pessoas, os objetos, as situações e o ambiente que o cerca pode interferir direta ou indiretamente nas suas ações”.

Ao se preocupar com o outro e com as necessidades desse outro, o bibliotecário pode perceber o que está ao seu redor e buscar conhecer quais

as formas de minimizar as dificuldades dos interagentes com relação ao uso dos recursos informacionais. Ele tem a possibilidade de compreender o outro em suas limitações e em sua criatividade de inovação. Em conjunto, enquanto seres sociais apreendem e aprendendo coletivamente.

2.6 BIBLIOTECA PÚBLICA

Exploro, nesse momento, os espaços que abrigam o conhecimento e permitem a utilização de recursos de informação para fins diversos. Nesses ambientes estão presentes os indivíduos com múltiplas características como: ideologia, comportamento, atitude, crença, nível de escolaridade, entre outras. Uma casa de saberes, práticas e multiplicidades; no entanto, um lugar de regras, normas e tecnicismo.

Bibliotecas Públicas são ambientes que me levam a pensar na ideia de locais físicos compostos de coleção em que é possível encontrar a informação em variados suportes e mídias para o seu registro e armazenamento. De acordo com Biblioteca (2010, p. 17), “A biblioteca é, pois, uma instituição que agrupa e proporciona o acesso aos registros do conhecimento e das ideias do ser humano através de suas expressões criadoras”.

Bertrand (2007, p. 3, tradução minha) menciona as bibliotecas como ferramentas de partilhas de conhecimentos, que podem funcionar como lugar de memória também. “Elas contribuem para a formação do cidadão esclarecido e, assim, desempenham um papel na aprendizagem [...]”. Os espaços da biblioteca podem ser transformados, para combinar o conhecimento e a liberdade; este espaço público pode receber outros olhares, uma vez que na concepção da autora, bibliotecas “[...] não são apenas um equipamento cultural, mas também político e social” (BERTRAND, 2007, p. 3, tradução minha).

Segundo o texto do livro “Biblioteca Pública: princípios e diretrizes”, produzido pela Fundação Biblioteca Nacional e publicado no ano de 2010, a informação é um insumo que contribui para o desenvolvimento humano e de nações; ela capacita o indivíduo para gerar conhecimento e instituir poder. Dessa maneira, quem possui informação tem a possibilidade de ter crescimento social e econômico, podendo ocorrer afastamentos e disparidades econômicas e sociais para aqueles que não têm acesso a esse insumo na Sociedade da Informação (BIBLIOTECA, 2010).

Destarte, as Bibliotecas Públicas possibilitam que indivíduos – independente da classe social, multiplicidades de credo e demais características – utilizem a informação e os recursos disponíveis; há muito tempo as bibliotecas são mencionadas como as unidades de informação que precisam assumir o papel de centro de informação e leitura diante da sociedade (BIBLIOTECA, 2010). Em outras palavras: elas se configuram como ambientes democráticos.

E, por serem as Bibliotecas Públicas espaços reconhecidos e estabelecidos como sendo públicos me faz refletir sobre o seguinte: elas devem pertencer a todos os indivíduos de uma sociedade; esses ambientes deveriam interagir com todos que passam por elas e entram com o intuito de explorar seus potenciais; deveriam ser disponíveis para pessoas que estariam com o objetivo de utilizar-se dos espaços dos prédios para entretenimento, socialização, passar o tempo, em busca de um lugar de segurança enquanto aberta para recebe-los, para abrigar-se das intempéries dos dias, é possível notar que os fins podem ser vários.

As Bibliotecas Públicas estão inseridas na sociedade sendo adequadas às diferentes culturas e contextos sócio-econômicos diversos. Diante dessas informações, elas precisam promover o “[...] acesso ao conhecimento, à informação, à educação permanente e a obras da imaginação por meio de uma variedade de recursos e serviços [...]” (KOONTZ; GUBBIN, 2007, p. 1).

Esses espaços públicos são entendidos como oportunidades para o desenvolvimento da democracia e da cidadania; assim sendo as Bibliotecas Públicas deveriam se colocar “[...] à disposição, de modo igualitário, a todos os membros da comunidade, independentemente de raça, nacionalidade, idade, gênero, religião, língua, dificuldade física, condição econômica e social e nível de escolaridade” (KOONTZ; GUBBIN (2007, p. 1-2).

Bibliotecas Públicas devem promover a igualdade para as pessoas se educarem ao longo da vida, com possibilidades para o acesso à informação necessária para essa finalidade. Os recursos precisam ser variados em tipos e formatos e suportes, podendo ser impresso ou digital. As pessoas precisam de educação e na sociedade que está cada vez mais se tornando complexa é necessário que indivíduos possam conhecer e desenvolver novas habilidades. Considerando o exposto, o aprendizado não deve ser encerrado e sim continuado (KOONTZ; GUBBIN, 2007).

Os espaços de bibliotecas e, principalmente, as públicas não deveriam oferecer apenas materiais para a formação e informação das pessoas; elas deveriam contribuir para o seu aprendizado. Sobre essa consideração, Koontz e Gubbin (2007, p. 3) declaram que Bibliotecas Públicas “Também devem auxiliar o cliente a fazer uso dos recursos educacionais de modo eficiente, bem como proporcionar os meios que permitam às pessoas estudar”. De acordo com essas atribuições de espaços de bibliotecas, Lankes (2015a) comenta que uma biblioteca por meio dos bibliotecários pode atingir o objetivo de melhorar uma sociedade facilitando a criação de conhecimento em uma comunidade.

Mas, se eu for analisar as realidades das bibliotecas públicas brasileiras, elas estariam elas adequadas às diretrizes da IFLA/UNESCO? Durante o desenrolar da história, as Bibliotecas Públicas executaram atividades de preservação (guardar, manter, armazenar etc.) e parece que continuam com a mesma prática, neste presente século. Os profissionais e suas práticas nos espaços de bibliotecas são tradicionalistas e com modelos que precisam ser renovados para atender às reais necessidades das pessoas que estão em bibliotecas. O tecnicismo dos bibliotecários é importante para a gestão dos estoques informacionais, no entanto, Almeida Júnior (2003) diz que o “ênfase” no livro e na leitura precisa ser “desfocado” e ampliar os afazeres biblioteconômicos para a promoção da democracia e os serviços da biblioteca tentarem atingir às necessidades da população do entorno, as práticas necessitam de mudanças em face da globalização e dos interagentes da Sociedade da Informação.

Informação, na Sociedade da Informação, dota o indivíduo de poder para atuar social e economicamente no meio em que ele vive. As Bibliotecas Públicas necessitam ser elos entre a sociedade e o empoderamento por meio da informação e ser instituições que tentam contribuir para minimizar as diferenças sociais e econômicas entre os possuidores de informação e os que não se apoderaram dela (BIBLIOTECA, 2010).

Bibliotecas Públicas são oportunidades para cidadãos da Sociedade da Informação, os indivíduos que frequentam bibliotecas podem: ter a oportunidade de realizar atividades de acesso à informação; participar de eventos culturais diversos, sendo estimulados a participar de debates sociais; participar de grupos de leitura, ter produtos e serviços que os atendam em suas necessidades de informação com eficiência e eficácia; obter informações de utilidade pública; ser pessoas estimuladas para a

criação e imaginação; ter mediação da leitura para o fortalecimento de práticas leitoras; entre outras possibilidades (BIBLIOTECA, 2010).

Constato que, por serem ambientes públicos e terem abrangência populacional maior que os demais tipos de bibliotecas (escolar, universitária, comunitária, especializada, outros), as possibilidades de interação biblioteca-sociedade são variadas.

Para fins desta dissertação, em que a Dimensão Estética da CoInfo é tema, visar o indivíduo autônomo, leitor, crítico, criativo e em constante educação para o desenvolvimento de habilidades, comportamentos, atitudes, valores e conhecimentos advindos de informações utilizadas para obter esse “background”, posso dizer que as Bibliotecas Públicas são espaços privilegiados “[...] do desenvolvimento das práticas leitoras, e através do encontro do leitor com o livro forma-se o leitor crítico e contribui-se para o florescimento da cidadania” (BIBLIOTECA, 2010, p. 18).

As Bibliotecas Públicas são unidades de informação construídas para o acesso à informação pela comunidade na qual elas estão inseridas; elas precisam ser úteis e funcionais no sentido de permitir o exercício da democracia e possibilitar a igualdade de acesso para todos - abrangendo literatura em geral, informação básica, informações sobre a organização do governo, trazer informações e fornecer serviços públicos, orientar e permitir o acesso às publicações oficiais – para terem ambientes realmente públicos. A convivência entre os indivíduos deve ser agradável com o intuito de propiciar encontros para conversas, trocas de ideias, discutir problemas, auto-instrução, participação de atividades culturais e de lazer, elas são destinadas ao coletivo, à vida em coletividade. O tipo de material a ser oferecido deve ser o mais variado possível, sem restrições ou marcas de censura. A natureza das Bibliotecas Públicas está subvencionada ao poder público e em diferentes esferas (municipal, estadual e nacional). Esses espaços democráticos têm a obrigação de permitir o livre acesso à informação, além de ter um caráter cultural e educacional (BIBLIOTECA, 2010).

Segundo o Manifesto da Unesco para as Bibliotecas Públicas (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS E INSTITUIÇÕES, 1994, sem paginação) as suas missões são:

As seguintes missões básicas relacionadas à informação, alfabetização, educação e cultura devem estar na essência dos serviços da biblioteca pública:

1. Criar e fortalecer hábitos de leitura nas crianças desde a mais tenra idade;
2. Apoiar tanto a educação individual e autodidata como a educação formal em todos os níveis;
3. Proporcionar oportunidades para o desenvolvimento criativo pessoal;
4. Estimular a imaginação e criatividade da criança e dos jovens;
5. Promover o conhecimento da herança cultural, apreciação das artes, realizações e inovações científicas;
6. Propiciar acesso às expressões culturais das artes em geral;
7. Fomentar o diálogo intercultural e favorecer a diversidade cultural;
8. Apoiar a tradição oral;
9. Garantir acesso aos cidadãos a todo tipo de informação comunitária;
10. Proporcionar serviços de informação adequados a empresas locais, associações e grupos de interesse;
11. Facilitar o desenvolvimento da informação e da habilidade no uso do computador;
12. Apoiar e participar de atividades e programas de alfabetização para todos os grupos e idade e implantar tais atividades se necessário.

Observo nos itens da missão das Bibliotecas Públicas a possibilidade do desenvolvimento da CoInfo. Para apoiar a autonomia, estimular a criatividade e imaginação, bem como contribuir para o desenvolver de habilidades para o uso de tecnologias da informação. As Bibliotecas Públicas são “[...] elo entre a necessidade de informação de um membro da comunidade e o recurso informacional que nela se encontra organizado e à sua disposição” (BIBLIOTECA, 2010, p. 18).

Essas diretrizes são reflexões que constam no documento da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas, documento redigido nesse ano em Paris; tal documento informa que a

[...] liberdade, prosperidade e desenvolvimento da sociedade e dos indivíduos são valores humanos fundamentais. Eles serão alcançados somente através da capacidade de cidadãos, bem informados, para exercerem seus direitos democráticos, e terem papel ativo na sociedade (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS E INSTITUIÇÕES, 1994, sem paginação).

Os cidadãos habilitados para lidar com a informação têm condições de informar-se e aprender a reconhecer quais são os seus direitos e deveres. Dessa forma, o aprendizado leva-os a prosperar, a serem criativos e a serem autônomos na busca de soluções para problemas individuais e coletivos.

Concordo com Koontz e Gubbin (2012) quando comentam que nas Bibliotecas Públicas os serviços de informação precisam ser renovados de acordo com as necessidades locais. Para chegar ao conhecimento dessas informações é importante a realização de sondagens periódicas e constantes, pois a sociedade passa por mudanças decorrentes de inúmeros fatores. “O valor das bibliotecas públicas é frequentemente analisado a partir dessas ofertas de serviços” (KOONTZ; GUBBIN, 2012, p. 20).

Em relação às transformações sociais e das necessidades das comunidades, Lankes (2015a) menciona as bibliotecas como organizações de aprendizado, lugares em que as ideias podem ser exploradas, e que elas existem para que as comunidades possam aprender. Comunidades para Lankes (2015b) são grupos “[...] de pessoas que se reúnem em torno de algo que têm em comum. Uma universidade é uma comunidade, bem como um escritório de advocacia ou um hospital” também são comunidades. Ele ainda declara que aos bibliotecários recai a atribuição de melhorar a sociedade com atividades que facilitem a criação do conhecimento.

Na comunidade da Biblioteca Pública de Santa Catarina, os bibliotecários podem contribuir para o aprendizado dentro e fora da instituição. Gadamer (2006, p. 16) salienta que os bibliotecários são incumbidos a pensar sobre a informação e como administrá-la. Ele diz que os bibliotecários têm “[...] tem de pensar muito cautelosamente sobre como ele ainda deve armazenar e administrar – e ‘administrar’ significa, neste caso, transmitir – a massa de informações que, entra ano, sai ano, cresce assustadoramente”. Destarte, ousar dizer que a sociedade aprendente tende a se desenvolver e os indivíduos são socialmente ativos. No ato de ampliar as

habilidades, as atitudes e os valores profissionais, está a percepção da importância de se desenvolver a CoInfo do indivíduo que busca por informação em uma ação contínua que está atrelada a uma modificação e reinvenção pessoal ao longo da vida.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção tenho o intuito de fornecer os dados necessários para apresentar o caminho percorrido para a execução da pesquisa e para atingir os objetivos descritos. Segundo Otani e Fialho (2011), é nesta seção que posso trazer as informações que constam na seleção dos meios escolhidos para o tipo de pesquisa adotado, bem como para a coleta de dados, para a análise dos dados, entre outras delineações científicas da pesquisa.

O método científico tem como princípio estabelecer regras; ele traça um caminho a ser percorrido no desenvolvimento de um trabalho na ciência; tem ligação com a escolha e a maneira de proceder e agir do pesquisador. Na seleção do método a ser aplicado o investigador assume um posicionamento no procedimento científico (ALEXANDRE, 2009).

No entanto, por mais que o tema da pesquisa seja escolhido pelo pesquisador, o fator impessoalidade no desenvolvimento da investigação é necessário para que a verdade seja assumida pela ciência em seus resultados. Alexandre (2009, p. 19) afirma que “Fazer ciência é usar o método científico em defesa de uma posição de valor” tratando com a verdade em suas aparições.

Dessa forma, nos procedimentos metodológicos o investigador tem o direito de escolher o método a ser adotado para chegar aos resultados, de acordo com o objeto escolhido, assim ele se posiciona a partir de sua escolha (ALEXANDRE, 2009).

Quando o investigador faz o delineamento dos processos metodológicos é o mesmo que dizer qual foi o “procedimento da pesquisa” por ele adotado para a investigação científica, que por sua vez é semelhante com a “construção da pesquisa” a ser desenvolvida (ALEXANDRE, 2009, p. 19).

Nesta pesquisa, foram utilizados os procedimentos metodológicos com o uso da abordagem fenomenológica, em que os participantes do processo são pessoas capazes enquanto seres que se reconhecem fazendo parte no mundo (ALEXANDRE, 2009). Segundo Otani e Fialho (2011), essas pessoas se preocupam em descrever os objetos por elas percebidos de maneira direta, da mesma forma como quando elas tiveram o contato com esses objetos e; elas vivenciaram a experiência, que é descrita enquanto tal, como ela é, ou seja, uma experiência que vem antes mesmo do conhecimento.

3.1 ESCOLHA DO TIPO DA PESQUISA

Nesta seção, descrevo os detalhes acerca do tipo de pesquisa científica que realizo segundo os objetivos, procedimentos e as técnicas adotadas. Veja a seguir.

Em pesquisas de representação social, a abordagem qualitativa propõe proceder com investigação minuciosa e profunda nos depoimentos dos participantes. Enquanto abordagem fenomenológica esta pesquisa prioriza o indivíduo. No entanto, algumas vezes foi necessário quantificar alguns dados, como os constantes no questionário de caracterização dos entrevistados para obter dados de identificação geral (idade, sexo, estado civil, filhos etc.), sobre a escolaridade (graduação e pós-graduação) e atuação na biblioteca para cada um dos entrevistados.

Esta é uma pesquisa qualitativa, Oliveira (2010, p. 59) menciona de forma objetiva, ser este tipo, “caracterizada como sendo uma tentativa de se explicar em profundidade o significado e as características do resultado das informações obtidas através de entrevistas ou questões abertas, sem mensuração quantitativa de características ou comportamento”.

Pesquisa qualitativa é um tipo de investigação que não se ocupa da quantificação dos dados, sua funcionalidade está na obtenção de respostas para questões “muito particulares” e o seu universo está em torno do “conjunto de fenômenos humanos” que compõem uma parte da realidade social; essa parte está relacionada com: os “significados”, os “motivos”, as “aspirações”, as “crenças”, os “valores” e “as atitudes” – dessa forma, na pesquisa qualitativa o ser humano é apresentado como um indivíduo capaz e distinto em sua maneira de agir, de pensar e interpretar sobre suas ações dentro de um contexto que é o da “realidade vivida e partilhada com seus semelhantes” (MINAYO, 2012).

De acordo com Marconi e Lakatos (2011a, p. 269), a pesquisa qualitativa procura “[...] analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano. Fornece análise mais detalhada sobre as investigações, hábitos, atitudes, tendências de comportamento etc.”.

Na busca por interpretar dados provenientes do mundo vivido por indivíduos e entender como a sociedade se organiza e funciona é que a metodologia qualitativa surge; diante da necessidade de aplicar estudos em indivíduos para analisar e interpretar os dados com a descrição das vivências e a aplicação da análise do discurso, das histórias de vida - no

lugar de dados quantificáveis. Nesse contexto, o investigador precisa ser sensível e trabalhar com a intuição, ser imparcial, não interferir na entrevista, distanciar-se com a sua personalidade. O método qualitativo possibilita o contato direto e prolongado com o universo da pesquisa e o ambiente investigado (MARCONI; LAKATOS, 2011a).

Com respeito ao processo de explorar o espaço de convivência humana, Flick (2004, p. 28) informa que “A pesquisa qualitativa é orientada para a análise de casos concretos em sua particularidade temporal e local, partindo das expressões e atividades das pessoas em seus contextos locais”.

Oliveira (2010) cita a pesquisa qualitativa como a que possibilita ao pesquisador proceder com a descrição da complexidade dos problemas e, também, trazer à pesquisa condições para a compreensão de processos sociais; possibilita contribuir com o ‘fazer aparecer’ as particularidades de cada indivíduo por meio de comportamentos, atitudes e valores. Creswell (2010) menciona este tipo de pesquisa como a oportunidade para o pesquisador conseguir explorar e entender o significado dado por indivíduos ou grupos a um problema social ou humano.

Esta pesquisa científica pode ser classificada, também, com base em seus objetivos, com características do tipo de pesquisa descritiva. Gil (2002, p. 42) informa que:

As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática.

Segundo Oliveira (2010), uma pesquisa descritiva, possibilita a realização de uma descrição detalhada dos fenômenos, que assim como na fenomenologia, são descritos em exaustão na forma como se apresentam. O que promove uma análise minuciosa da realidade do ambiente investigado. Este tipo de pesquisa, segundo Braga (2007, p. 25) tem “[...] o objetivo de identificar as características de um determinado problema ou questão e descrever o comportamento dos fatos e fenômenos”.

Por se tratar de uma pesquisa que interage com o ambiente e com indivíduos de um universo específico, nós consideramos necessário mencionar que ela possui uma abordagem fenomenológica; que tenta explicar, exaustivamente, os objetos e suas essências por meio das falas dos entrevistados. Josgrilberg (2004, p. 33) cita que “[...] os sentidos mais fundamentais das coisas e da própria existência só são dados pela existência enquanto ser no mundo com os outros”.

Nesta dissertação, trato da realidade apresentada pelo sujeito da pesquisa, com a abordagem de cunho fenomenológico, que segundo Triviños (2010, p. 43) “é o estudo das essências”, ela se ocupa em descrever a partir da visão pessoal ou da experiência do mundo de cada ser participante, ou seja, “todo o universo da ciência é construído sobre o mundo vivido”.

O método fenomenológico de Merleau-Ponty (2010, p. 1-2, grifo meu) refere-se justamente a isso, veja:

A fenomenologia é o **estudo das essências**, e todos os problemas, segundo ela, resume-se em definir essências: **a essência da percepção, a essência da consciência**, por exemplo. Mas a fenomenologia é também uma filosofia que repõe as essências na existência, e não pensa que se possa compreender o homem e o mundo de outra maneira senão a partir de sua ‘facticidade’. É uma filosofia transcendental que **coloca em suspenso**, para compreendê-las, as afirmações da atitude natural, mas é também uma filosofia para a qual **o mundo já está sempre ‘ali’, antes da reflexão**, como uma presença inalienável, e cujo esforço todo consiste em reencontrar este **contato ingênuo com o mundo**, para dar-lhe enfim um estatuto filosófico. É a ambição de uma filosofia que seja uma ‘ciência exata’, mas é também um **relato do espaço, do tempo, do mundo ‘vivididos’**. É a **tentativa de uma descrição direta de nossa experiência tal como ela é**, e sem nenhuma deferência à sua gênese psicológica e às explicações causais que o cientista, o historiador ou o sociólogo dela possam fornecer, e todavia Husserl, em seus últimos trabalhos, menciona uma ‘fenomenologia genética’ e mesmo uma ‘fenomenologia construtiva’.

Dessa feita, o método fenomenológico é a descrição da experiência humana tal qual ela é vivida e percebida pelos sujeitos, sem explicações e conceitos previamente estabelecidos.

A pesquisa fenomenológica é considerada como metodologia qualitativa. Nela, há o interesse no subjetivo dos fenômenos estudados e os depoimentos dos participantes entrevistados são transformados em dados relevantes para a investigação, além de serem provenientes de pessoas, bem como da realidade pesquisada. Na pesquisa fenomenológica e qualitativa, o pesquisador percebe a intensidade do fenômeno, por meio da observação e participação para sentir a subjetividade e conseguir fazê-la “aparecer” na coleta (DEMO, 2000).

Segundo Coltro (2000 *apud* BRAGA, 2007, p. 30-31) o paradigma fenomenológico:

[...] parte da premissa que a realidade social também está dentro do pesquisador e, por isso, a ação de investigá-la gera também um efeito sobre ela. Isso implica em dizer que a subjetividade do indivíduo, tanto do pesquisador quanto do sujeito de pesquisa, deve ser levada em consideração. O foco e o objeto de estudo é a subjetividade humana e não a mensuração dos fenômenos sociais. O objetivo das pesquisas que adotam o paradigma fenomenológico é obter visão aprofundada da realidade e, por isso, [...] é possível realizar tais pesquisas com amostras reduzidas. Por essa mesma razão, as observações e interpretações podem ser feitas em diferentes ocasiões ou por diferentes pesquisadores. Esses pesquisadores não precisam ficar restritos às teorias existentes, pois elas podem não ser relevantes ao caso em estudo. A pesquisa pode ser o ponto de partida para a criação de uma nova teoria.

A subjetividade dos participantes e a minha, enquanto pesquisador são importantes para a investigação de cunho fenomenológico, pois por meio da maneira de ver o mundo e a realidade social é que o pesquisador e o pesquisado conseguem dar um sentido para representar a experiência vivida.

Compreendo que a abordagem fenomenológica e pesquisa qualitativa se complementam quando esta é um tipo de pesquisa em que “O

universo da produção humana que pode ser resumido no mundo das relações, das representações e da intencionalidade e é o objeto da pesquisa qualitativa” (MINAYO, 2012, p. 21). Enquanto aquela tenta fazer uma descrição das “coisas” como elas são dadas para nós, ela faz a tentativa de mostrar o que está no mundo das essências dos objetos estudados e, para tal, é importante que haja uma corporeidade; de um indivíduo corpóreo que perceba o objeto e sua essência. Mas, sobretudo, que ele não está só no mundo das essências e com o outro ele pode partilhar das experiências do mundo vivido (MINAYO, 2012).

A pesquisa fenomenológica imprime as experiências humanas por meio da descrição da narrativa dos participantes do estudo. O pesquisador precisa deixar de lado suas ideologias, convicções e experiências. Ele precisa se despir de suas crenças, conhecimentos e atitudes. Dessa forma, ele tem condições para poder entender as falas dos participantes, como elas são apresentadas, como elas são formuladas para serem pensadas e como elas são ditas pelos entrevistados. O interesse do investigador está na visão de mundo de cada indivíduo, o que ele sabe e conhece. Como objeto fenomenológico, está o mundo vivido pelo sujeito e como é reconhecido por ele. O que vem do sujeito é descrito sem inferências psicológicas ou das causas do narrador. Deve cuidar para não modificar o que nos foi dado enquanto pesquisador por meio das falas dos entrevistados (CRESWELL, 2010).

Se para a fenomenologia a experiência das vivências humanas é o meio pelo qual os objetos e suas essências são descritas, da forma como elas aparecem para o ser-no-mundo, podemos concordar com Alexandre (2009, p. 60), quando ele afirma que “A fenomenologia é uma proposta de estudo de tudo aquilo que ‘aparece’, como fenômeno, à consciência [...]”.

O que surge e está no mundo é algo que está corpóreo ao homem, no entanto, vale lembrar que o aparecimento do fenômeno para a consciência desse ser corporificado, deve ser entendido como algo intencional. Essa intenção advém do conceito de intencionalidade para definir a própria consciência. Segundo Alexandre (2009, p. 62) “A fenomenologia estuda toda experiência humana possível”. Esse movimento filosófico centra-se no ser, em sua intencionalidade e nas manifestações da sua existência, em um estudo da realidade (ALEXANDRE, 2009).

Mas, o que é obtido como dado de informação na fenomenologia? O que é coletado em termos de informação no tipo de pesquisa fenomenológica? A esse respeito, Alexandre (2009, p. 108), explica que:

A ciência fenomenológica apresenta uma maneira peculiar de definir dados. Seu método de observação está focado na análise das manifestações da existência, pressupondo que a ciência do conhecimento está na experiência autêntica (verdadeira) do ser. Nesse sentido, ela pretende ir além do método empírico positivista. O método fenomenológico propõe conhecer toda a experiência humana possível – a física e a metafísica.

Todo o dado informacional necessário para o trabalho com a fenomenologia está na realidade e na vivência social do indivíduo, expressa e manifesta pelo seu ser. Segundo Alexandre (2009, p. 109) “A experiência do ser fenomênico em todos os aspectos e detalhes é a fonte de dados da fenomenologia”.

Analisando dessa maneira, o que se manifesta ou aparece da essência, pela consciência e por intencionalidade é o que é válido como “dado” para a ciência fenomenológica. Os dados podem ser obtidos pelo método empregado para contribuir com esse desvelar da intencionalidade do ser, este que está encarnado na experiência, o método elucida a intenção do ser (ALEXANDRE, 2009).

Outro caminho do método científico que utilizei decorre da caracterização da investigação como sendo um Estudo de Caso. A esse respeito, afirmo conjuntamente com Marconi e Lakatos (2011a, p. 275) que “A metodologia qualitativa tradicionalmente se identifica com o Estudo de Caso”.

Sobre essa estratégia de pesquisa, Gil (2002), Calazans (2007) e Marconi e Lakatos (2011a) mencionam ser uma modalidade aplicada em ciências sociais para a tentativa de aprofundar e exaurir estudos que apresentam um ou poucos objetos (um determinado caso ou grupo humano), com o desenvolvimento amplo do conhecimento.

O Estudo de Caso é descrito como uma metodologia de pesquisa que pode abarcar diversos métodos e técnicas para a execução da investigação (CALAZANS, 2007; MARCONI; LAKATOS, 2011a). Em sua abrangência está um único caso ou múltiplos, que pode ser estudada em níveis de análise variados, podendo ser individual, em grupo, de organização, entre outras possibilidades (CALAZANS, 2007).

Essa abordagem de pesquisa permite utilizar o volume de informações com o uso de técnicas variadas e apreender a situação em sua

totalidade. Trata-se de uma imersão no problema da pesquisa. O Estudo de Caso pede avaliação qualitativa, em que o foco está na interpretação dos dados obtidos. Uma de suas vantagens está na flexibilidade do processo de desenvolvimento da pesquisa, ela permite a análise de comportamentos e das situações inter-relacionadas (CALAZANS, 2007).

Ele serve para investigar um fenômeno no seu contexto real com limites claros e perceptíveis em relação contexto e fenômeno. Tem como propósito a possibilidade de explorar o real, descrever a situação do contexto do objeto elencado, preservar o caráter unitário do objeto, desenvolver teorias, entre outras vantagens (GIL, 2002). Marconi e Lakatos (2011a, p. 276) informam que este tipo de estudo visa “[...] apreender uma determinada situação e escrever a complexidade de um fato”.

Este tipo de estudo pode contribuir para a imersão na realidade social. Segundo Kolhbach (2006 *apud* CALAZANS, 2007, p. 40-41) essa abordagem trata-se de um estudo empírico, que investiga o fenômeno “[...] dentro de seu contexto real e onde o pesquisador não tem controle sobre eventos e variáveis, buscando descrever, compreender e interpretar a complexidade de um caso concreto”.

Demanda muito tempo do pesquisador, por outro lado, nós podemos obter informações importantes para uma realidade apresentada. Sobre essa afirmativa, Bell (2008) ressalta que o Estudo de Caso busca a identificação de características dos processos interativos em organizações; bem como eles podem afetar e influenciar na maneira como elas funcionam. É um tipo de estudo em que “O pesquisador tem a possibilidade de explorar os processos sociais à medida que estes ocorrem, permitindo sua análise em profundidade e das relações entre eles” (CALAZANS, 2007, p. 55).

Para fechar a descrição do tipo de pesquisa, também, podemos utilizar a abordagem da pesquisa de campo, por ter características da abordagem fenomenológica que se adequam uma a outra. Severino (2007, p. 123) esclarece que “Na pesquisa de campo, o objeto/fonte é abordado em seu meio ambiente próprio. A coleta de dados é feita nas condições naturais em que os fenômenos ocorrem, sendo assim diretamente observados, sem intervenção e manuseio por parte do pesquisador”.

Essa declaração de Severino (2007) permite conhecer uma aproximação feita entre a pesquisa de campo e a fenomenologia, pois o aparecimento das essências dos fenômenos poderá surgir naturalmente no meio pesquisado e com os participantes da pesquisa, sem que haja intromissão do pesquisador. O método fenomenológico possibilita revelar

as essências das coisas estudadas; na sua aplicação, é importante suspender as crenças pessoais do investigador e por “entre parênteses” para “não perturbar o fenómeno” (FLUSSER, 1998).

A pesquisa científica pode ser classificada também com base nos procedimentos técnicos utilizados, que no caso desta dissertação é uma pesquisa bibliográfica. Para Oliveira (2010) esta é “[...] uma modalidade de estudo e análise de documentos de domínio científico tais como livros, enciclopédias, periódicos, ensaios críticos, dicionários, e artigos científicos”.

Dessa feita, em busca do conhecimento do que foi produzido e publicado acerca do tema desta dissertação, procedo com um levantamento bibliográfico, que segundo Gil (2002) é uma etapa fundamental para termos ciência do que está disponível em bases de dados. Esse procedimento foi necessário para buscar as teorias e os conceitos e, assim, construir a fundamentação teórico-conceitual desta pesquisa.

Marconi e Lakatos (2011b) mencionam que este tipo de investigação leva o investigador à utilização de fontes públicas, divulgadas, que tenham relação com o tema de estudo, além de material iconográfico, como também de comunicação oral e audiovisual. Nesse aspecto, o pesquisador acaba entrando em contato com os escritos e com os “ditos” acerca da temática explorada. Podem ser incluídas no arrolamento dos materiais as transcrições publicadas ou gravadas. Utilizam-se as fontes secundárias com levantamento de materiais relevantes para a pesquisa, o intuito é a imersão no assunto investigado (MARCONI; LAKATOS, 2011b). E Severino (2007, p. 122) afirma que a pesquisa bibliográfica com fontes secundárias é realizada “a partir de registro disponível, decorrente de pesquisas anteriores, em documentos impressos, como livros, artigos, teses etc.”.

Concordo com Medeiros (2010) quando afirma que na investigação científica os passos a seguir precisam ser trilhados: escolha do assunto, elaboração do plano de trabalho, identificação, localização, compilação, fichamento, análise e interpretação, redação (MEDEIROS, 2010).

Dessa apresentação sobre levantamento bibliográfico, descrevo a seguir a estratégia de busca para a seleção da informação. Realizei consultas em fontes bibliográficas que constam na base de dados do Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES, na *Library and Information Science Abstracts* - LISA e

na *Education Resources Information Center* – ERIC para os artigos nacionais e estrangeiros.

O acesso às outras fontes de informações bibliográficas deu-se por meio da interação com a Biblioteca Pública de Santa Catarina - BPSC, Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina – BU/UFSC, na Biblioteca Universitária da Universidade do Estado de Santa Catarina – BU/UDESC.

Na falta de fontes de informações nas bibliotecas anteriormente citadas e sendo relevantes para esta investigação, procurei em livrarias e sebos para a aquisição por compra dos itens bibliográficos necessários.

As áreas da cobertura da investigação foram: Ciência da Informação; Biblioteconomia; Filosofia (Fenomenologia e Estética), e; Educação; por entender que tais áreas partilham do interesse em como o conhecimento está afetando o ser humano.

Empreguei o uso de 13 termos no procedimento de busca por artigos científicos, foram eles: *information literacy*, competência informacional, competência em informação, letramento informacional, letramento em informação, alfabetização informacional, comportamento informacional, literacia, fluência informacional, fluência em informação, aprendizado ao longo da vida, dimensão estética e capacitação informacional.

Na busca em bases de dados e com o uso da pesquisa booleana, procurei por todos os 13 termos supracitados nos campos: título e palavras-chave. Levantei os trabalhos publicados em periódicos nacionais e internacionais nos seguintes idiomas: português, inglês e espanhol. Como período cronológico da abrangência do material bibliográfico levantado, defini o período dos anos de 2000 até o ano de 2014.

3.2 CARACTERIZAÇÃO DO CAMPO E OS PARTICIPANTES DA PESQUISA

Descrevo nesta seção do trabalho qual é o universo da pesquisa e o ambiente escolhido para investigar. Veja a seguir.

3.2.1 A Biblioteca Pública de Santa Catarina

O campo de pesquisa eleito foi a Biblioteca Pública de Santa Catarina – BPSC, uma das oito casas culturais que a Fundação Catarinense de Cultura – (FCC) administra. A BPSC tem o prédio localizado à Rua Tenente Silveira, número 343, no Centro da Cidade de Florianópolis, no do Estado de Santa Catarina. No ano de 2015 a BPSC fez 161 anos de existência e atendimento ao público. Para isso, ela tem como recursos humanos o número de 35 funcionários (efetivos, estagiários e terceirizados).

A FCC é o órgão que tem como missão “[...] valorizar a cultura, por meio de ações que estimulem, promovam e preservem a memória e a produção artística catarinense”; uma instituição vinculada à Secretaria de Estado de Turismo, Cultura e Esporte (SOL), informações de acordo com Fundação Catarinense de Cultura (2015, sem paginação). A FCC é a responsável por administrar importantes aparelhos culturais do Estado de Santa Catarina, são eles:

1. Teatro Álvaro de Carvalho (TAC);
2. Centro Integrado de Cultura (CIC) — que compreende o Teatro Ademir Rosa, o Museu de Arte de Santa Catarina (MASC), o Museu de Imagem e Som (MIS/SC), as Oficinas de Arte, a Escolinha de Artes e o Espaço Cultural Lindolf Bell;
3. Casa da Alfândega;
- 4. Biblioteca Pública de Santa Catarina;**
5. Museu Histórico de Santa Catarina [MHSC]
6. Museu Etnográfico Casa dos Açores - em Biguaçu;
7. Museu Casa de Campo Governador Hercílio Luz - em Rancho Queimado;
8. Museu Nacional do Mar - Embarcações Brasileiras - em São Francisco do Sul (FUNDAÇÃO CATARINENSE DE CULTURA, 2015, sem paginação, grifo meu).

Como a BPSC é uma das oito casas que a FCC administra, ela não tem recursos próprios para as necessidades de reformas, compras, entre outras mais. A Fundação é o órgão que recebe o repasse de recursos financeiros do governo estadual para ser utilizado na execução de projetos e melhorias dos aparelhos culturais acima elencados. Todos os pedidos de

aquisição e melhorias precisam fazer parte de um projeto ou solicitação a ser encaminhado pela Administradora da BPSC ao setor de compras da FCC.

Eu estudei e escrevi sobre uma biblioteca que em 31 de maio de 2015 completou 161 anos de existência. Dessa forma, considerei ser necessário fazer uma breve reconstituição histórica desse contexto.

Por sugestão do comendador Joaquim Antônio d’Azevedo, em carta datada de 18 de abril de 1853 ao deputado provincial José Joaquim Lopes, esta a ser apresentada à Casa Legislativa de Santa Catarina, na qual constava a sugestão da instalação e manutenção de uma biblioteca pelo Poder Público. A ideia foi aceita e no dia 15 de maio de 1853 o pedido do deputado catarinense foi aprovado e oficializado (MACHADO, 2007).

A “Biblioteca Pública da Província de Santa Catarina” abriu as portas no dia 31 de maio de 1854, quando “[...] o então presidente da Província, João José Coutinho, governante barriga-verde hoje resumidamente dito Presidente Coutinho [...]” fundou a biblioteca pública sob a Lei nº 573 deste mesmo ano. No entanto, a inauguração ocorreu somente no dia 9 de janeiro de 1855 (MACHADO, 2007, p. 13).

Como objetivo do governante ao intentar compor uma unidade de informação como foi o exemplo dessa casa do saber para beneficiar a Província de Santa Catarina, estava o

[...] fazer surgir uma biblioteca de uso geral, à disposição de toda a comunidade, objetivando, desse modo, difundir e aperfeiçoar a cultura dos barrigas-verdes que já estavam habituados aos livros e, de outra parte, proporcionar ensinamentos aos que não dispunham de nenhum meio de acesso a esse valioso instrumento no seu aprimoramento intelectual (MACHADO, 2007, p. 29).

A Biblioteca Pública da Província proporcionava aos habitantes de Santa Catarina o contato com o livro e com a possibilidade de instrução de modo gratuito. Joaquim Antônio d’Azevedo incentivou a criação de um espaço para a biblioteca em Santa Catarina e contribuiu com a composição da coleção dos primeiros itens do acervo. O promotor carioca encaminhou do Rio de Janeiro cerca de 200 volumes, entre eles encontravam-se encadernações, mapas, gráficos, romances e informações avulsas. Para organizar e gerir o acervo da biblioteca, o paulista Francisco Paula Marques

de Carvalho (conhecido como “Franc da Paulicéia”) foi o primeiro cidadão a exercer um cargo no Estado com as atividades de um bibliotecário em ações de gestão do acervo (MACHADO, 2007).

De acordo com a Lei nº 573 de 31 de maio de 1854, em seu Artigo 1º está a instrução para realizar reformas no prédio da Assembleia Legislativa da Província para estabelecer no local a Biblioteca Pública. O texto diz o seguinte: “O Presidente da Provincia he authorisado a fazer a despesa necessária com o preparo de huma Sala no edifício ocupado pela Assembleia Legislativa Provincial, para n’ella estabelecer huma Bibliotheca publica” (COLLECÇÃO DE LEIS..., 1854, p. 29).

Ainda a esse respeito, o jornal “O Argos” de 14 de janeiro de 1860 trazia um artigo intitulado “Bibliotheca da Provincia”, no qual citava a doação feita para a formação da biblioteca em Santa Catarina e uma crítica negativa para a localização física da instalação do ambiente escolhido para ela. Veja o conteúdo na íntegra e com a grafia da época:

Mas, emfim, houve um erro, que continuou, e ainda permanece infelizmente - o lugar onde foi colocada em principio, e depois transferida a nossa biblioteca! - . O primeiro foi escolhido os fundos do paço da assembléa, onde só vião-na o Bibliothecario, o Porteiro, e quem ia de proposito procurar a qualquer deles para negociar particular; e ultimamente em um aposento no edifício do Lyceo, bastante retirado do povoado, o que faz desanimar, pela caminhada de ida e volta, à quantos pretendem utilizar-se dela. Talvez porisso não tenha feito ricas aquisições de obras literárias (O ARGOS, 1960, p. 1).

A Biblioteca Pública era um local de difícil acesso ao público, o que dificultava a interação dos cidadãos com o acervo e seu espaço. Acerca desse trecho do artigo do jornal “O Argos”, Machado e Marcelino (2014, p. 8) informam que “[...] a Biblioteca já enfrentava a falta de instalações físicas que abrigassem única e exclusivamente o seu acervo”.

Note que a Biblioteca Pública teve períodos de portas abertas em diferentes endereços, como no Quadro 1:

Quadro 1 – Endereços da Biblioteca Pública de Santa Catarina.

PERÍODO	LOCAL
1854-1864	1 - Paço da Assembleia 2 - Liceu de Artes e Ofício
1866	1 - Térreo da Secretaria da Fazenda 2 - Rua do Livramento 26 (atual Trajano)
1871	Sala no Térreo do Palácio do Governo
1907	Rua Trajano, esquina com a Tenente Silveira
1908	Transferência para os fundos do Palácio do Governo
1960	No velho casarão da Rua Arcipreste Paiva, n. 7

Fonte: Jornal O Estado, 1955.

Machado e Marcelino (2014, p. 9) informam que “[...] por meio do Ato Provincial de 26 de setembro de 1888, a BPSC foi anexada, em meio a protestos, ao Instituto Litterario e Normal, entidade de caráter educacional voltada à formação de professores”, este local localizava-se à esquina da Rua Tenente Silveira e Trajano; o prédio foi demolido para a ampliação do Jardim do Palácio do Governo à época.

Em 1973 a BPSC foi transferida para a Rua Visconde de Ouro Preto nº 39, que depois foi transferida para a Casa da Cultura Embaixador Edmundo da Luz Pinto, à Rua Tenente Silveira, nº 69 (atual endereço da BPSC, com número 343), em que dividiu espaços com a Secretaria de Turismo, com o Conselho Estadual de Esportes e com a Escolinha de Artes. Em meados de 1980, a comunidade e a imprensa reivindicaram um espaço exclusivo para a BPSC; dessa forma os demais órgãos saíram do prédio e a BPSC ficou com o endereço que tem hoje (MACHADO; MARCELINO, 2017). No exato momento em que esta dissertação foi escrita, no ano de 2015, a Biblioteca Pública de Santa Catarina – BPSC está localizada à rua Tenente Silveira no número 343, no centro da cidade de Florianópolis-SC.

A estrutura física da BPSC, no ano de 2015, está dividida por andares que compõem os setores da biblioteca. Apresento detalhadamente no Quadro 2, a seguir.

Quadro 2 – Biblioteca Pública de Santa Catarina e sua divisão por setores.

ANDAR	COMPOSIÇÃO
Terceiro andar	ADMINISTRAÇÃO DA BPSC E SECRETARIA SETOR DE PROCESSAMENTO TÉCNICO SETOR DE SANTA CATARINA E OBRAS RARAS - composto de periódicos e materiais bibliográficos de Santa Catarina, Obras Raras de Santa Catarina, Obras Raras Gerais (internacional, nacional e local).
Segundo andar	SETOR DE LITERATURA, PERIÓDICOS E <i>BRAILLE</i> – composto de obras catarinenses, nacionais e internacionais.
Primeiro andar	SETOR DE OBRAS GERAIS - composto de obras catarinenses, nacionais e internacionais, além de obras de referência (guias, enciclopédias, dicionários, entre outras). Neste espaço há computadores disponíveis para o acesso gratuito à internet.
Térreo	RECEPÇÃO – com guarda-volumes SETOR INFANTOJUVENIL HALL PARA EXPOSIÇÃO E EXPOSITORES SETOR DE EMPRÉSTIMOS E DEVOLUÇÕES REPROGRAFIA (FOTOCÓPIA)
Subsolo	ALMOXARIFADO AUDITÓRIO LABORATÓRIO DE CONSERVAÇÃO E RESTAURO – LACRE

Fonte: Autor, 2015.

Todos os setores da BPSC têm um bibliotecário que é o responsável técnico para a gestão dos estoques informacionais e funcionários efetivos com o cargo de técnico administrativo ou um terceirizado que revezam as atividades nos dois turnos (matutino e vespertino).

Os recursos humanos disponíveis na BPSC representaram uma formação mista em que foi possível encontrar, cargos: comissionado, efetivo, terceirizado e de estágio. No ano de procedimento desta dissertação

(2015), constam 10 bibliotecários no quadro funcional, no entanto, um deles é a administradora, formada em biblioteconomia, tem o registro no Conselho Regional de Bibliotecários, mas não é efetiva. Sendo assim, não faz parte do rol de entrevistados para a pesquisa. Dos efetivos, o presente autor da dissertação é funcionário público na BPSC, sendo assim, também não foi entrevistado no processo de coleta de dados.

Quem Administra a BPSC é uma bibliotecária que tem o cargo público de provimento em comissão, que segundo o Portal do Servidor Público de Santa Catarina ([s.d.]) é o que diz respeito à direção, chefia ou assessoria ao servidor público, para tal o concurso público é dispensado. A permanência nesse tipo de cargo é de livre nomeação e exoneração; ele é criado por lei e remunerado pelo órgão do quadro ao qual compõe o comissionado e será ocupado em caráter transitório. No Quadro 3 apresento os funcionários da BPSC, somando um total de 39 pessoas, com cargos variados. Veja a seguir.

Quadro 3 – Funcionários da Biblioteca Pública de Santa Catarina.

FUNCIONÁRIOS	QUANTIDADE	CARGO
Administradora da BPSC	1	Cargo comissionado (Bibliotecária)
Secretária	1	Terceirizada (Digitadora)
Bibliotecários ¹³	9	Cargo efetivo - Analista técnico em gestão cultural / Grupo Classe IV / Bibliotecário
Técnicos administrativos	11	Cargo Efetivo – Analista técnico em gestão cultural / Grupo Classe III / Técnico em atividades administrativas
Estagiários	3	2 vagas - Nível Superior 1 vaga - Jovem Aprendiz (Ensino médio)

Continua

¹³ Destes nove bibliotecários efetivos e passíveis de serem entrevistados, somente oito fazem parte da pesquisa, pois o autor deste trabalho é um dos funcionários públicos com cargo de bibliotecário. Desta feita, ele não será computado.

Serventes	4	Terceirizados
Digitadores	2	Terceirizados
Recepcionistas	2	Terceirizados
Telefonistas	2	Terceirizados
Vigilantes noturnos	2	Terceirizados
Policiais militares	2	Contratados pelo Governo ¹⁴

Fonte: Autor, 2015.

A BPSC atende aos seus interagentes de 2^a a 6^a feira, das 8h às 19h:15min e aos sábados das 8h às 12h. No prédio há o piso térreo e mais três andares que armazenam o acervo da biblioteca, bem como para a circulação e o atendimento dos interagentes. Como infraestrutura tecnológica, há 19 computadores para os funcionários, cinco computadores para consulta à base de dados no local e um computador para monitoramento eletrônico de câmeras. Essa infraestrutura é montada para auxiliar no atendimento aos interagentes da BPSC, distribuída nos andares. Assim sendo, posso verificar no Quadro 4, os dados estatísticos referentes ao movimento de pessoas no prédio, aos cadastros efetuados e ao total do acervo que compõe a coleção da BPSC. Os números representam uma média do todo. De acordo com os registros de frequência da biblioteca, em dias de eventos e datas comemorativas, o movimento de interagentes duplica.

¹⁴ São Policiais Militares que estão aposentados, mas que retornam à atividade por meio de um contrato feito pelo governo.

Quadro 4 – Dados da Biblioteca Pública de Santa Catarina.

DADOS	TOTAL (MÉDIA)
Interagentes por dia	350
Interagentes por mês	8.000
Interagentes com cadastro (carteirinha)	52.584
Total do acervo bibliográfico (títulos)	115.000
Total de Jornais Catarinenses (títulos)	1.553
Total de Revistas Catarinenses (títulos)	780
Total de microfilmes (rolos)	197
Total de Obras Raras Catarinenses (títulos)	3.005
Total de Obras Raras Gerais (títulos)	5.712
Total de Obras Raras Gerais (não inventariadas)	5.360
Total de empréstimo por mês	5.415

Fonte: Autor, 2015.

Descritas as características da BPSC, seu histórico, seus dados e a variedade das obras que compõem o acervo para consulta, apresento a composição dos bibliotecários participantes desta pesquisa. Estes são os membros da BPSC que fazem parte do universo da minha pesquisa. Segundo Oliveira (2010, p. 87) “[...] significa a totalidade de pessoas que habita uma determinada área geográfica, ou o conjunto de elementos que compõem o objeto de nosso estudo”. Assim, o universo desta pesquisa é composto pelos bibliotecários efetivos da BPSC. Esclareço que a possibilidade de desenvolver uma pesquisa qualitativa e delineada como a previamente projetada, está na possibilidade de estudar a totalidade desse grupo – um total de oito participantes - todos eles estão reunidos em um mesmo espaço geográfico, que é o prédio da BPSC. Dessa forma, dispensa-se o uso da amostra para a execução desta pesquisa.

A administradora da BPSC responde por suas atividades a uma diretoria da FCC que diretamente responde à Presidência da mesma instituição. Essa bibliotecária está na BPSC desde outubro do ano de 2011.

3.2.2 Os bibliotecários participantes

Os participantes do estudo foram todos os bibliotecários da BPSC com o título de Bacharel em Biblioteconomia, eles são funcionários efetivos com o cargo de bibliotecário na FCC e, obrigatoriamente, exercer a função e o cargo nas dependências da BPSC. Dentre o total de bibliotecários com os requisitos estipulados obtive um número de nove profissionais, no entanto, apenas oito foram entrevistados, uma vez que eu, enquanto autor desta dissertação, também sou bibliotecário da Biblioteca. A cada um foi entregue o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (APÊNDICE A).

Os bibliotecários entrevistados nesta dissertação são efetivos por meio do concurso público de edital 002/2010, publicado em 7 de abril de 2010, em que a FCC nomeia, posteriormente, os Analistas Técnicos em Gestão Cultural - Classe IV - Analista Cultural – Bibliotecário (FUNDAÇÃO CATARINENSE DE CULTURA, [s.d.]). Ao chegar à BPSC, os bibliotecários tiveram a opção de escolher o setor de atuação. Foi dessa forma que a alocação de todos os aprovados ocorreu, com a distribuição dos concursados nos diversos setores, como demonstrado no Quadro 3. A responsabilidade técnica a eles atribuída é para que possam analisar e avaliar o ambiente, as rotinas e o acervo para o desenvolvimento das atribuições na BPSC.

Foram chamados 13 bibliotecários dos aprovados nesse concurso; desse total, nove têm provimento de cargo na BPSC e os outros quatro estão nas dependências do Centro Integrado de Cultura (CIC). Uma vez que o concurso foi realizado para o preenchimento de vagas destinadas à FCC, qualquer uma das casas por ela administrada poderia contemplar a presença de um bibliotecário, como justificativa para o provimento do cargo e a nomeação nele.

Na BPSC, os bibliotecários estão distribuídos nos andares do prédio conforme consta no Quadro 5. As atribuições desses profissionais da informação são referentes à sua formação acadêmica. Aos bibliotecários nos setores ficam atribuídas as funções técnicas para gestão, armazenamento e disseminação da informação. Os auxiliares de biblioteca ficam mais no atendimento ao público, como exemplo cito: os técnicos administrativos e os terceirizados. O que acarreta em problema, pois de um lado estão os bibliotecários técnicos e exercendo atividades tecnicistas; de

outro lado, estão os auxiliares em atendimento sem a visão biblioteconômica para fazer a diferença.

Quadro 5 – Distribuição dos bibliotecários na Biblioteca Pública de Santa Catarina de acordo com a responsabilidade técnica.

SETOR	BIBLIOTECÁRIO
Processamento de técnico	3
Setor de Santa Catarina e Obras Raras ¹⁵	2
Setor de Literatura, Periódicos e <i>Braille</i>	1
Setor de Obras Gerais	1
Setor Infantil e Juvenil	1
Setor de Empréstimos e Devoluções	1

Fonte: Autor, 2015.

Na próxima subseção apresento as informações sobre os procedimentos que adotei para a coleta de dados.

3.3 A COLETA DE DADOS

No Estudo de Caso, a coleta de dados é um processo complexo, pois exige do investigador a aplicação de mais de uma técnica científica. Assim, tento assegurar que o cruzamento das informações coletadas proporcione a qualidades dos resultados obtidos. As múltiplas fontes de informação coletadas podem permitir ao pesquisador as possíveis significâncias auferidas aos resultados obtidos e que o levantamento bibliográfico utilizado somado à técnica da entrevista com pessoas, mais a utilização de um diário de campo possibilite trazer qualidade para a pesquisa (GIL, 2002).

Segundo Oliveira (2010) quando o investigador decide pela pesquisa qualitativa, ele necessita decidir entre os instrumentos ou técnicas de pesquisa que possam auxiliá-lo no trabalho de revelar ou fazer aparecer o fenômeno. Dentre os instrumentos de coleta de dados estão: a entrevista

¹⁵ Apenas um bibliotecário deste Setor foi entrevistado, pois o outro é o próprio autor desta dissertação.

semiestruturada e o questionário. Assim, escolhi aplicar estas duas técnicas para contribuir com a obtenção dos dados qualitativos para a pesquisa. Outro instrumento que utilizei foi o diário de campo, para as anotações eleitas como importantes e fundamentais para complementar os dados coletados de observação participante durante a entrevista.

Dessa forma, a coleta dos dados decorre com a aplicação de três instrumentos para o registro dessa ação:

a) entrevista – com o uso de um roteiro de entrevista como instrumento norteador;

b) questionário – com perguntas de caracterização dos entrevistados (identificação geral, escolaridade e dados sobre a biblioteca pública);

c) diário de campo – utilizado para anotações diversas, com informações consideradas necessárias e pertinentes para a composição da análise de dados desta pesquisa; obtidas pela técnica da observação participante;

d) observação participante - o processo que envolve o observador (pesquisador) e o observado (pesquisado) em uma situação social para realização de uma pesquisa científica.

Quem observa precisa se relacionar com quem é observado no espaço do contexto social; a coleta de dados por meio da observação acontece do processo de participação da vida e do cenário cultural dos pesquisados, em uma tentativa de compreender o contexto da pesquisa (MINAYO, 2012).

Coletar os dados na pesquisa qualitativa é uma tarefa em que o pesquisador tem condições de ir até o ambiente dos participantes e realizar os procedimentos técnicos com vistas à obtenção dos dados e, conseqüentemente, sua análise e interpretação. O relatório final tem uma estrutura flexível, permitindo trazer um foco para o significado individual da realidade pesquisada e sua complexidade, a partir da pesquisa qualitativa (CRESWELL, 2010).

O processo de coleta de dados desta dissertação precisou ter consonância com a abordagem fenomenológica. Dessa feita, concordo com Marconi e Lakatos (2011a, p. 276), quando mencionam que “Os dados qualitativos descrevem detalhadamente os indivíduos ou grupos em sua própria terminologia”. Proceder com a descrição do mundo vivido e usar as terminologias conhecidas pelos entrevistados poderão fazer aparecer a essência do objeto estudado.

Outro aspecto a ser observado é que nem sempre as perguntas elaboradas para o roteiro de entrevista são claras para os entrevistados. Com vistas a não ocorrer o desperdício de tempo e do fator inédito (não revelado) das perguntas para os entrevistados, considere fundamental a aplicação de um pré-teste das questões contidas no roteiro.

Dessa forma, pode ter uma prévia identificação das possíveis falhas no que tange à redação das perguntas do roteiro de entrevista e do questionário de caracterização. Oliveira (2010, p. 90) contribui ao mencionar que “Essas falhas podem apontar imprecisão na formulação do questionário, revelando ambiguidade, ou ainda deixar o respondente exausto pela complexidade ou grande quantidade de questões”.

Veja a seguir em detalhes, cada um dos instrumentos de coleta de dados escolhidos para esta dissertação.

3.3.1 A entrevista

A entrevista é o instrumento principal para a coleta das de dados nesta pesquisa de abordagem qualitativa e fenomenológica. Usar as falas com a descrição dos próprios bibliotecários foi minha opção de trabalho na busca por recolher informações do mundo vivido, das idéias originais, tais como elas são percebidas e contidas em seus comportamentos, suas habilidades, nas atitudes e valores profissionais.

Entrevista é entendida por Severino (2007), Gil (2008) e Oliveira (2010) como um momento de interação social entre as partes envolvidas, ou seja, entrevistador e entrevistado. Esse diálogo assimétrico tem a finalidade de coletar informações sobre um determinado assunto, com descrição detalhada sobre o objeto da pesquisa. Assim, de um lado há um solicitante, que busca coletar informações diretamente do sujeito pesquisado e do outro lado está a fonte de informação, o entrevistado. Sobre a utilização da entrevista em pesquisa qualitativa, Severino (2007, p. 124) informa que o intuito do pesquisador é buscar “[...] apreender o que os sujeitos pensam, sabem, representam, fazem e argumentam”.

No entanto, é importante que o entrevistador não interfira nas respostas; caso ocorra um momento de difícil entendimento na audição da resposta, o pesquisador tem a liberdade para solicitar que o entrevistado repita a resposta sem qualquer influência na resposta, diz Oliveira (2010).

Para mim na posição de investigador é fundamental ter a consciência de que a pesquisa é de abordagem fenomenológica e preciso me manter a distância na coleta, para não “incomodar o fenômeno”, de acordo com Flusser (1998). Aos pesquisadores é preciso lembrar que “A investigação procura entender o significado próprio dos entrevistados” (MARCONI; LAKATOS, 2011, p. 276), dessa feita, não pode haver indução ou participação com ajuda nas respostas.

Aplicar a técnica da entrevista como instrumento de coleta de dados possibilita a interação entre entrevistador e entrevistado. Para que esse encontro seja produtivo é fundamental que o pesquisador consiga promover um diálogo em ambiente tranquilo, e tente evitar interrupções, ruídos, conversas, telefonemas, entre outras intromissões que possam ocorrer. Objetivando uma entrevista agradável é importante que o entrevistador consiga um mínimo de confiabilidade dos entrevistados com o intuito de que eles se entreguem ao processo com diálogos espontâneos. Dessa feita, visando sempre os seus objetivos, em busca de profundidade nas respostas, o diálogo aberto e cuidadoso pode contribuir para o alcance do objetivo da entrevista, devendo evitar perguntas tendenciosas ou que aborream os participantes do processo de investigação científica. O fundamental é poder aplicar o uso de outras ferramentas que venham trazer informações auxiliares no processo de análise (MARCONI; LAKATOS, 2011a).

Sobre os instrumentos auxiliares de coleta de dados durante a entrevista, cito a gravação, uma vez que as falas são importantes para recorrer ao que foi mencionado e para proceder com as escritas das análises de dados é fundamental que se registre com um gravador digital. De acordo com Oliveira (2010, p. 87), “A gravação é muito importante para se ter com precisão o registro de tudo que foi dito por ocasião da entrevista”.

Da apresentação do contexto da entrevista, Severino (2007) informa que a entrevista necessita ser estruturada com questões direcionadas e estabelecidas previamente, com o estabelecimento de perguntas diretivas em busca de respostas categorizáveis das narrativas do universo de sujeitos.

As perguntas elaboradas, o roteiro de entrevista pronto, o questionário construído, o diário de campo em mãos, juntamente com o gravador, termo de consentimento livre e esclarecido na bagagem, resta para o pesquisador o preparo para realizar a entrevista e registrar tudo o que

for fundamental para a execução da dissertação e a apresentação dos dados obtidos. E foi o que fiz.

De posse de todo o instrumental necessário para realizar a entrevista, agendei com os bibliotecários o diálogo para o mês de setembro de 2015. A conversa ocorreu em três espaços diferentes, veja: cinco bibliotecários responderam às perguntas na sala da administradora da Biblioteca Pública de Santa Catarina - BPSC, no período matutino e vespertino; dois bibliotecários foram entrevistados nas salas em que trabalham na BPSC; um bibliotecário do grupo total de participantes procedeu com a entrevista no auditório da BPSC. O motivo para as mudanças de locais se deu em razão da busca por um local silencioso e sem interrupção.

Gravei as entrevistas com um aparelho específico para esse fim, o mini gravador de voz ICRecorder da marca Sony, com o uso de pilhas. As gravações foram, posteriormente, transcritas na íntegra para que no momento da análise dos dados eu pudesse ter o registro no diário de campo. A transcrição foi apresentada aos entrevistados para que eles realizassem a leitura e ver se estavam de acordo com o conteúdo.

Avisei aos bibliotecários que iria realizar a entrevista em setembro de 2015, mas eu fiquei preocupado, pois uma das bibliotecárias estava grávida e a data do nascimento do nenê estava próxima; outra bibliotecária estava com as férias marcadas e o dia da viagem chegando. Precisei marcar a entrevista para ser realizada em dois dias diferentes, tendo em vista que dois participantes não poderiam estar presentes na data marcada com a maioria. Minha preocupação primeira foi a bibliotecária grávida não poder participar mais da entrevista, assim não tinha como esperar mais.

No dia da entrevista levei tudo o que precisava para a biblioteca e conversei com todos os participantes e chamei um a um para realizar a coleta. Solicitei que não comentassem sobre as questões a serem feitas com os demais membros do grupo, eu precisava manter o ineditismo das perguntas. Quatro bibliotecários foram entrevistados na sala da Administração da biblioteca e um dos participantes no auditório por ser o local mais silencioso e que eu pudesse perguntar e obter respostas sem a preocupação com tonalidade de voz. No segundo dia dois participantes solicitaram realizar a entrevista na sala em que eles atuam e uma outra pessoa foi ouvida na sala da Administração. Do primeiro dia todos se mostraram nervosos e ansiosos por conhecer as perguntas e tentar responder as questões.

No momento da entrevista eu os recebi, expliquei o processo, entreguei os termos para serem assinados, caso estivessem de acordo com o que estava escrito e desejassem participar da pesquisa, também, entreguei um questionário de caracterização para ser preenchido e, por fim, entreguei uma cópia do roteiro de entrevista contendo as sete questões que eu iria fazer e logo iniciei com as perguntas e gravação das repostas.

Das observações do processo de entrevista registrei uma fala sobre ansiedade e nervosismo em participar da entrevista, foi dito que no início do dia a pessoa não estava muito bem-disposta por motivos mal-estar físico. No entanto, declarou que iria participar. Ficou temerosa em não conseguir responder as questões após a leitura do roteiro (APÊNDICE C) e eu comentei que o roteiro servia para uma orientação durante a entrevista, mas que ele me permitia fazer uma introdução ao assunto.

Em alguns casos foi necessário a pausa para eu intervir com informações sobre palavras e o sentido dela na pesquisa, para que os participantes pudessem voltar para o foco dos objetivos da dissertação.

Outra fala registrada quando um dos bibliotecários terminou de responder às perguntas foi a seguinte: *Mas, tu foi muito bom. Tu conduziu muito bem Evandro, porque se eu só pegasse as perguntas e lesse eu ia travar. Mas tu conduziu muito bem. Nossa! Tu conseguiu arrancar um monte de coisa, eu entrei em pânico na última. Ai Meu Deus, e dá um bloqueio. Dá um desespero, assim, Meu Deus eu não sei responder, como? Não sei, não sei, não sei, e aí tu bloqueia! Quando acaba dá até um ... ahhhhhh (risos). Mas tu foi muito bom na tua condução (risos). Tu foi conduzindo ali ó... mas a tua condução tá muito boa e assim, a tua ideia de apresentar o roteiro de deixar aqui foi muito boa, porque senão a gente fica ansioso. Tu fica ansioso assim, o que será que é a próxima, o que é a próxima, fica meio desesperado (risos), e assim, tu vai vendo, não, a coisa vai fluindo normalmente né.*

Ao ouvir tais palavras fiquei tranquilo e contente em ter um *feedback* de que o procedimento de entrevista e condução do roteiro estava adequado.

A bibliotecária que estava grávida e eu dialogamos muito durante o processo de entrevista e eu a percebi disposta a colaborar e participar, no entanto, em seus movimentos ao sentar e se mexer na cadeira demonstrava que ela estava desconfortável com a situação. Ela falou: *é difícil. É, eu consegui entender tudo o que você... é que é difícil formular assim, em palavras, dizer, não sei... é uma coisa que a gente vê no dia a dia e... pra*

botar assim... não fica parando pra pensar também. Não sei se consegui te ajudar (risos). Ela confia que entendeu o que perguntei, mas sentiu dificuldades em responder por ter que pensar no seu dia a dia e colocar em palavras a sua experiência de vida bibliotecária. Eu até brinquei com ela e falei, calma, fica tranquila, olha só se o bebê ficar agitado e querer nascer eu não sei nem o que fazer primeiro, ela riu e disse que o nenê não parava de mexer na barriga, que estava agitado.

Outra pessoa, a que respondeu no auditório declarou assim: *Ai Meu Deus, fiquei nervosa agora (risos).* Eu entreguei o termo para ser assinado e expliquei o que era a minha pesquisa e ela questionou: *Hum... tu vai... vai ser uma conversa ou eu vou ter que...* Essa pessoa queria saber como eu conduziria a entrevista e eu expliquei e perguntou: *Tu vai pausar?* Com relação ao gravador, se eu iria pausar para não captar algumas falas mais de desabafo do que resposta efetivamente. Percebi uma preocupação com as respostas e com a gravação, com as dúvidas que tinha e com os espaços de demora na resposta, porque estava gravando. Ainda durante o processo algumas pessoas passaram na porta conversando e tirou a concentração este participante falou: *Tá ruim a porta né?* Comentei que se quisesse eu fecharia a porta e a resposta foi; *Faz favor, porque eu não consigo me concentrar muito no que tu tá falando.* Ao final da experiência de participar de uma entrevista para fins acadêmicos eu perguntei se foi ruim, desconfortável, se essa pessoa se sentiu bem em fazer parte da pesquisa e a resposta foi: *Não, foi maravilha e... pra mim... tá sendo até um... uma troca, né... uma experiência positiva de que... tem esse olhar acadêmico né, nosso dia a dia, eu que pude falar de mim que tô um pouco fora da área, no sentido de tá estudando, né, mas sempre querendo... eu sou uma pessoa que tá sempre querendo evoluir, né, aprender, nem que seja no bate papo, numa... eu sou muito deslumbrada, então... eu gosto, né, pra mim... pra mim, pessoalmente esse momento é... é engrandecedor, assim... eu sou humilde em reconhecer... eu adoro assim... é porque... eu não consigo enquadrar o que eu penso, é isso, é assim, enquadrar ou definir né, conceituar, mas eu sei, eu consigo passar o que eu penso e sinto e a pessoa que tá... a pessoa que tá me ouvindo, ela que vá enquadrar né, nesse caso, mas, não, foi um prazer e fico super feliz em contribuir, nossa imagina.*

A respeito do processo da entrevista e da participação na pesquisa, perguntei se achou chato, se atrapalhou a pessoa, difícil, complicado, a resposta foi: *Não, não, não, assim ó, não é... chato não é, longe disso né,*

difícil... não sei se considero difícil, mas também não é uma questão fácil porque não é específico né, é uma coisa abrangente, amplo, aquilo que eu tinha falado antes, ahn, importante a gente participar, eu acho que isso, como é o foco dentro do nosso ambiente de trabalho, depois né, a resposta da pesquisa, é interessante, porque... de novo vai tá dentro da-da-da característica de cada um, querer saber, se atualizar, se melhorar né e... desejo sucesso, espero que isso aqui tenha, te dê os frutos que tu precisa colher. Espero ter ajudado também.

Alguns participantes não opinaram sobre o procedimento da coleta de dados, mas percebi que estavam receosos em responder, pensavam antes de elaborar e mencionaram que não conheciam a temática e que tentariam responder. Uma das falas que registrei foi bem assim: *Eu nunca tinha... claro... eu nunca tinha lido, vou te dizer bem franca, nunca tinha pensado em percepção, criatividade, sensibilidade, estética, nunca tinha pensado, é uma coisa bem, bem... que a gente usa muito e que se... e... mas, eu nunca tinha... é mexido, mexido as minhas (risos)... ahn, o meu pensamento pra saber se eu realmente uso, se né, se ... saber se eu uso não, é entender que a gente usa mesmo.*

Essas são algumas das observações recolhidas durante a entrevista com o meu universo de participantes, os bibliotecários da BPSC que me atrevo a destacar, para demonstrar as impressões deles em participação de um trabalho como este.

As observações realizadas no momento da pesquisa são de acordo com as dificuldades encontradas para responder às questões, do nervosismo e incômodo no instante em que percebem que os participantes demonstram não conhecer o assunto e ficam desconfortáveis não conseguir contribuir como deveriam. Percebi que eles começavam a ficar cientes das lacunas informacionais que têm quando se tratam de assuntos da Biblioteconomia e da prática profissional que não estão acompanhando após a saída da universidade.

No exercício fenomenológico de quem estive observando e percebendo de quem estive suspenso para não deixar qualquer tipo de crença aparecer, de um modo geral, eu senti os bibliotecários tranquilos em participar da entrevista, no entanto, nervosos e ansiosos quando tinham que responder, o que considero um paradoxo.

3.3.2 O questionário de caracterização e o roteiro de entrevista

O uso do questionário para a coleta de dados está relacionado com a possibilidade de obtenção de informações variadas sobre os pesquisados; Oliveira (2010) cita que o intuito da aplicação dessa técnica está em atingir o objetivo principal de quem pesquisa.

Dessa maneira, durante o processo de entrevista foi necessário aplicar o questionário de caracterização com vistas à obtenção de dados referentes aos entrevistados no que tange à identificação geral de cada um, a escolaridade e a atuação profissional na biblioteca. Gil (2008) menciona ser o uso do questionário uma das mais importantes técnicas disponíveis para a obtenção de dados nas pesquisas sociais.

O rol de perguntas constantes no roteiro de entrevista precisa conter questões abertas para os fins desta dissertação. Segundo Oliveira (2010, p. 84), o entrevistado “fica inteiramente à vontade para responder o que achar necessário, podendo a sua resposta ser ampla”. Assim sendo, os participantes da pesquisa têm condições de formular as respostas de acordo com os seus conhecimentos e a partir de suas vivências, o que é o mais importante e fundamental para a construção desta pesquisa.

Para o roteiro de entrevista eu elaborei perguntas que permitissem aos entrevistados descrever oralmente as situações vivenciadas em seu ambiente de trabalho, o que pode contribuir para tornar os dados qualitativos. Desse modo, quando considero o questionário de caracterização (APÊNDICE B) mais o roteiro de entrevista (APÊNDICE C) para obtenção das informações, opto, também, por aplicar os instrumentos de coleta de dados pessoalmente.

Diante dessas informações, volto a afirmar a importância da não interferência do entrevistador no momento das respostas e a solicitação prévia ao entrevistado para não demandar por auxílio nas falas deles, primando pela neutralidade do investigador para com as respostas.

3.3.3 O diário de campo

Como instrumento de coleta de dados o diário de campo serve para registrar informações relevantes que não constam na transcrição da entrevista. Da utilização do diário, Marconi e Lakatos (2011a, p. 274) mencionam que “Após a entrevista convém registrar pontos de vista, comentários, observações, reflexões, dúvidas, hipóteses primárias,

conclusões preliminares”, o que pode ser feito no diário de campo. Os diários servem para reunir informações referentes às atividades profissionais durante o desenvolvimento da pesquisa (BELL, 2008).

O diário de campo pode ser considerado como qualquer suporte que possa registrar as informações consideradas relevantes para enriquecer a pesquisa. Minayo (2012) refere-se ao diário como sendo um caderninho ou caderneta ou até mesmo um arquivo eletrônico em que a finalidade do instrumento está na anotação de informações informais de entrevistas. Segundo a autora, “[...] as informações escritas no diário de campo devem ser utilizadas pelo pesquisador quando vai fazer análise qualitativa” (MINAYO, 2012, p. 71).

Eu utilizei um arquivo eletrônico denominado “considerações do processo de entrevista” para registrar as informações da observação. De posse dos instrumentos necessários para a coleta de dados para o desenvolvimento e a execução da pesquisa pude iniciar o pré-teste e, posteriormente, aplicar a entrevista com a população envolvida.

No meu diário de campo ficou registrado as impressões e as falas sobre o processo de entrevista dos bibliotecários, que eu descrevo abaixo. A fenomenologia está presente quando as falas dos bibliotecários são transcritas e compõem as respostas às perguntas, ali “as coisas mesmas” estão presentes naquele mundo vivido que é a biblioteca.

3.3.4 O pré-teste

O objetivo do pré-teste é fazer uma encenação da aplicação dos instrumentos de coleta de dados em um cenário idêntico ao ambiente real de investigação. No caso desta dissertação, o pré-teste teve o intuito de obter sugestões para a melhoria e reformulação das questões, bem como a ampliação ou redução de perguntas contidas no roteiro. Ainda na sequência de investigação de melhorias dos instrumentos, consta a possibilidade de reduzir o tempo de entrevista e obter precisão na aplicação final do questionário.

Eu escolhi por não aplicar o pré-teste com bibliotecários de bibliotecas universitárias, especializadas, escolares e comunitárias. Dessa forma, seria preciso encontrar uma biblioteca aberta para a circulação e interação das pessoas da comunidade, principalmente, deveria ser uma instituição que estivesse no Centro de Florianópolis, SC. Assim sendo,

escolhi o SESC, por mais que seja uma instituição privada, desenvolve muitas ações abertas para a comunidade do seu entorno.

Outro motivo de eleição desta biblioteca é o de ser a bibliotecária uma profissional com características humanísticas bem desenvolvidas em relação à estética. Pondero o perfil da bibliotecária como sendo o ideal para o atendimento em Bibliotecas Públicas e o ambiente de sua atuação é o mais próximo do ambiente de pesquisa desta dissertação, considerando as eliminações de tipologia de bibliotecas, anteriormente citadas, bem como a abertura ao público que nela circula.

Para aplicar as questões do roteiro de entrevista (APÊNDICE C) e proceder com o pré-teste do instrumento, entrei em contato com a bibliotecária do SESC e expliquei o objetivo da minha dissertação e a necessidade de realizar o teste das perguntas do roteiro e ela aceitou participar.

No dia da aplicação do pré-teste, o SESC estava em comemoração aos 40 anos de atuação junto aos comerciantes e à comunidade que se beneficiam das ações desenvolvidas pela instituição. A bibliotecária informou que poderia me atender no primeiro horário do período vespertino de uma segunda-feira, e assim foi feito, no mês de setembro de 2015.

Informei-a da necessidade do conteúdo da entrevista ser gravado apenas para facilitar o processo da análise das perguntas em busca de clareza e validação do questionamento. A bibliotecária estava ciente de que as falas não seriam utilizadas no corpo da dissertação, mesmo assim ela aceitou o convite para participar do processo proposto por mim.

Com o prévio agendamento de dia e hora, fui até à biblioteca do SESC, com a devida e documentada autorização da entrevista e gravação, por meio do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE. No documento, solicitei a permissão para informar, no corpo textual da dissertação, o nome do SESC e ela, prontamente, afirmou que eu poderia usar as informações necessárias para o registro da ação feita e assinou o termo.

Durante o desenvolvimento do processo de entrevista, percebi a bibliotecária um pouco agitada, nervosa e apreensiva com o fato de ter um gravador ligado e registrando a sua voz, mas que aos poucos ela foi se esquecendo do equipamento eletrônico e de que aquele procedimento era uma entrevista. Quando ela terminou de responder a primeira pergunta, o diálogo fluiu melhor e mais natural, sem ter preocupação com referências

ou pré-conceitos, ela utilizou muito das experiências vividas para responder às questões.

Percebi dois momentos de mais dificuldades nas respostas: quando a bibliotecária precisou responder à pergunta de número três e de número sete do Apêndice C. Assim sendo, concordo que são os dois questionamentos mais complexos para a obtenção da resposta. Mas, ela conseguiu responder e as perguntas permaneceram no rol, apenas fiz um ajuste na forma escrita para a pergunta fluir melhor.

3.3.5 Observação

Ainda sobre a coleta de dados, importa informar que me utilizei da observação participante para o registro de informações necessárias à análise e interpretação dos dados coletados.

A observação é uma técnica que pode ser desenvolvida de forma participante; o pesquisador está presente no ambiente estudado para obter a informação no local e da realidade dos atores da pesquisa. Oliveira (2010, p. 80) declara que “[...] as observações visam buscar os fundamentos na análise do meio onde vivem os atores sociais”.

Na utilização da técnica da observação participante, há a possibilidade de relacionar os dados coletados com o contexto dos entrevistados; os fenômenos aparecem e as suas essências também, quando o pesquisador interage com os pesquisados. Em pesquisa social é importante a aproximação de ambas as partes envolvidas no processo, bem como da realidade vivida pelos atores do campo a ser estudado (OLIVEIRA, 2010; MINAYO, 2012).

Este tipo de técnica intensifica o processo quando ocorrem as condições para que o investigador: a) faça parte do grupo; b) viva as mesmas situações que os atores do contexto; c) viva o cotidiano deles; d) participe das ações desenvolvidas; e) tenha a experiência das aspirações da realidade a ser estudada (OLIVEIRA, 2010). Minayo (2012) declara que a observação participante é vista por alguns estudiosos não somente como uma técnica, mas como um método capaz de permitir a compreensão da realidade. Nesta dissertação, pesquisador e pesquisado fazem parte da mesma realidade e contexto.

Observar é um ato que possibilita analisar, perceber, ponderar e preparar um indivíduo para se colocar no lugar do outro e, assim, sentir, ver, ouvir e interagir de modo aproximado como o outro faz. Segundo

Minayo (2012), a aproximação com o outro é uma virtude e uma necessidade do trabalho qualitativo, em que “A filosofia que fundamenta a observação participante é a necessidade que todo pesquisador social tem de relativizar o espaço social de onde provém, aprendendo a se colocar no lugar do outro” (MINAYO, 2012, p. 70).

O pesquisador em uso efetivo da observação tem condições de realizar a pesquisa social e investigar pessoas e suas ações. Assim, os atores sociais são, segundo Minayo (2012, p. 63, grifo da autora), “Os sujeitos/objetos de investigação, primeiramente, são construídos teoricamente enquanto componentes do *objeto de estudo*”.

Na interação com o objeto de estudo em observação participante, o pesquisador pode conseguir informações decorrentes da “[...] convivência persistente, que permitem a soltura das idéias (*sic*), a confiança da comunicação, o desembaraço da crítica” (DEMO, 2000, p. 156). Da interação abarcamos as falas dos indivíduos, que de acordo com Minayo (2012, p. 64), pode:

[...] ser reveladora de condições de vida, da expressão dos sistemas de valores e crenças e, ao mesmo tempo, ter a magia de transmitir, por meio de um porta-voz, o que pensa o grupo dentro das mesmas condições históricas, socioeconômicas e culturais que o interlocutor.

Observação participante e interação no contexto estudado são possibilidades de desvelar o que poderia ficar como não revelado ou difícil de aparecer durante o processo de entrevista. Minayo (2012) ensina que da observação vem sentido prático de convivência com aqueles que fazem parte do universo da pesquisa.

Por meio dessa técnica, é possível purificar o fenômeno, no sentido de retirar dele o que é irrelevante, esperar que aos poucos a essência apareça para fazer a relação entre os diálogos e a prática vivida pelo grupo participante do estudo. Muitos fenômenos precisam ser investigados *in loco* para a averiguação dos acontecimentos em situações concretas (MINAYO, 2012).

No mundo vivido e experienciado, é que está a referência do trabalho de campo, nele tenho como extrair os dados para a pesquisa qualitativa e, posteriormente, analisá-los e interpretá-los, sobre este ponto de vista, Minayo (2012, p. 79) alega ser foco da pesquisa qualitativa a “[...]”

exploração do conjunto de opiniões e representações sociais sobre o tema que pretende investigar”.

3.3.6 Cuidados éticos

Outro ponto importante, sobre o processo de coleta de dados tem relação com os cuidados éticos necessários para a realização da dissertação. A esse respeito, posso afirmar que os cuidados foram tomados para não revelar as identidades das pessoas que fazem parte do universo da pesquisa, pois, concordo com Silverman (2009, p. 286): “Quando relatamos observações ou entrevistas, faz parte do bom senso proteger as identidades das pessoas que pesquisamos e garantir que elas entenderam nossa pesquisa e consentiram com ela”. Dessa feita, adoto a posição de não incluir no corpo desta dissertação a entrevista na íntegra, no texto aparecerão apenas os excertos necessários para a análise e interpretação dos dados da pesquisa.

Entendo que a ética “Pode ser também, expressa em um código de conduta, com prescrições que orientam o agir cotidiano” (RASCHE, 2014, p. 32). Dessa feita, o nosso agir, dentro do código de conduta ética está embasado na permissão para a gravação e a entrevista com a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE que os bibliotecários concordaram em assinar (APÊNDICE A).

Silverman (2009) comenta essa atitude como sendo uma salvaguarda ética, em que as pessoas estão cientes dos objetivos da pesquisa e concordam em participar como voluntárias; elas sabem que o pesquisador irá manter o sigilo das identidades dos participantes. O uso do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido é apontado por Silverman (2009) como uma diretriz ética do pesquisador.

3.4 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS DADOS

Para a apresentação do processo de análise e tratamento dos dados coletados por meio da entrevista aplicada nesta dissertação, vali-me da técnica da análise de conteúdo.

Franco (2008, p. 23) afirma ser “[...] um procedimento que se situa em um delineamento mais amplo da teoria da comunicação e tem como ponto de partida a mensagem”. Neste tipo de análise, Bardin (2011) afirma que posso lidar com comunicações para pretender conhecer o que está invisível, pois se encontra além dos significados imediatos da mensagem e,

como menciona Minayo (2012, p. 94), “[...] podemos caminhar na descoberta do que está por trás dos conteúdos manifestos, indo além das aparências do que está sendo comunicado”.

Segundo Bardin (2011, p. 37), “A análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise das comunicações”, um método com características empíricas e que depende da dedicação ao que se fala e de como se interpretam os dados.

Na prática dessa metodologia, está a análise de informações que podem ser encontradas em documentos, que conforme Severino (2007, p. 121) está sob a “[...] forma de discursos pronunciados em diferentes linguagens: escritos, orais, imagens, gestos. Um conjunto de técnicas de análise de comunicações. Trata-se de se compreender criticamente o sentido manifesto ou oculto das comunicações”.

O domínio da aplicação da análise de conteúdo está no código escrito e oral de uma pessoa (um monólogo), assim como os documentos levantados pela necessidade do estudo, os registros de entrevista são um deles, são todos submetidos à análise (BARDIN, 2011).

Como procedimento de análise de conteúdo está a apresentação do “compreender” ao que Bardin (2011, p. 38) declara: “Em última análise, qualquer comunicação, isto é, qualquer veículo de significados de um emissor para um receptor, controlado ou não por este, deveria poder ser escrito, decifrado pelas técnicas de análise de conteúdo”.

Nesse contexto, a análise de conteúdo tem a possibilidade de contribuir para as pesquisas qualitativas com o fornecimento de informações ricas e material completo de comunicação oral ou verbal (BARDIN, 2011). O conjunto de técnicas contribui para a análise de mensagens, discursos, para a busca de significados em mensagens, que podem “[...] ser verbais (orais ou escritas), gestuais, figurativas, documentais”, segundo Severino (2007, p. 121). Sobre as comunicações da análise, Franco (2008, p. 12) declara que “As mensagens expressam as representações sociais na qualidade de elaborações que se estabelece entre a atividade psíquica do sujeito e o objeto do conhecimento” (FRANCO, 2008, p. 12).

Quando lido com problemas referentes à prática humana, a análise de conteúdo pode utilizar como meio “As linguagens, a expressão verbal, os enunciados, são vistos como indicadores significativos, indispensáveis para a compreensão dos problemas ligados às práticas humanas e a seus componentes psicossociais” (SEVERINO, 2007, p. 121).

Busco nas mensagens e por meio das análises, as realidades que podem aparecer. Na análise de conteúdo, o objetivo é investigar as mensagens para trazer as evidências aos indicadores e, assim, inferir sobre a realidade apresentada. Por meio de entrevistas semidiretivas (semiestruturadas) é possível proceder com o registro e a transcrição integral, bem como das inferências de características das falas das pessoas, como hesitação, risos, silêncios, entre outras. O material decorrente da entrevista pode ser considerado rico e complexo, no entanto qualitativo e indispensável para a técnica adotada (BARDIN, 2011).

Do registro das entrevistas, realizo o recorte da informação e divido em categorias; Bardin (2011) considera que uma das técnicas da análise de conteúdo é a análise categórica temática.

Posso visualizar essa declaração quando analiso a definição de análise de conteúdo descrita por Bardin (2011, p. 48), que diz o seguinte:

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens.

Por considerar as mensagens como o produto de uma entrevista a ser utilizada nesta dissertação, concordo com Bardin (2011), quando da afirmativa de que lidar com as falas de pessoas e a esses indivíduos é concedido o direito de dizer o que precisa ser dito de acordo com a sua vontade e espontaneidade. Da subjetividade de cada participante surge uma fala do que viveu, sentiu e pensou sobre algo que está em questionamento.

Pela linguagem o sujeito fala e descreve a experiência vivida, ele pode dizer sobre acontecimentos, práticas, crenças etc., guardados na sua memória. As condições do seu contexto declaram a evolução histórica, sociais e culturais da humanidade da realidade dos sujeitos. Quando o indivíduo faz isso, ele demonstra a capacidade da competência que têm para saber decodificar os códigos linguísticos e, assim conseguir externalizar: pensamentos, percepção, juízos, valores, emoção, afetividade, e; conseguir mostrar como ele representa o que é consciente e inconsciente também. Por esses motivos é que a análise de conteúdo é complexa e delicada em seu fazer (FRANCO, 2008; BARDIN, 2011). Lembra Merleau-Ponty (2002, p.

36, grifo do autor) que “A linguagem nos conduz às coisas mesmas na exata medida em que, antes de *ter* uma significação, ela *é* significação”.

Na análise de conteúdo, é possível encontrar traços de fenomenologia e estética filosófica; esta quando da “[...] abordagem *ad hoc*, que procura compreender a partir do interior da fala de uma pessoa, lembra talvez a atitude de empatia [...]”; aquela quando da análise exigir esforço e intuição, pois “[...] na medida em que, cada nova entrevista, é necessário fazer uma abstração de si próprio e das entrevistas anteriores” (BARDIN, 2011, p. 96, grifo da autora).

Quando o indivíduo tem a “compreensão” do outro, e exerce a “empatia”, o outro “[...] é um eu generalizado [...]” (MERLEAU-PONTY, 2002, p. 172). Quando me coloco no lugar do outro, tenho aí a ligação com a estética; enquanto que a “abstração de si próprio e das entrevistas anteriores” é um ato que se inter-relaciona com a fenomenologia, quando da suspensão da crença, de olhar como quem dá um passo para trás para ver o todo.

Feita a apresentação de Análise de Conteúdo, apresento o método. De acordo com Bardin (2011), na organização da comunicação ou mensagem para a análise, posso considerar diferentes fases organizadas em três polos cronológicos:

- 1) a pré-análise;
- 2) a exploração do material;
- 3) o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação (BARDIN, 2011, p. 125).

Na fase da pré-análise, o investigador lida com a organização dos dados, com a possibilidade de intuições, trata-se de um período de operacionalizar e sistematizar as ideias em um esquema preciso para o andamento das etapas na elaboração do plano de análise. Procede com a “leitura flutuante”, o primeiro contato para conhecer o documento; nesse processo tira impressões e segue com orientações extraídas do texto. Após a leitura, ele tem a condição de estabelecer *a priori* quais são os documentos adequados que farão parte do universo de informações que vão ao encontro do problema levantado para o trabalho da análise de conteúdo. Eleito o *corpus* da análise, pela aplicação da regra da exaustividade, ele precisa levar em consideração todos os elementos possíveis para a análise, constantes nos documentos, nesse processo ele não pode descartar qualquer aspecto por uma razão ou outra. Destaca nessa fase, as condições sociais,

políticas e históricas que possam surgir nas mensagens (FRANCO, 2008; BARDIN, 2011).

Dessa feita, as entrevistas realizadas com os bibliotecários da Biblioteca Pública de Santa Catarina são transcritas com toda a riqueza de detalhes do que foi dito. As impressões e as observações feitas durante o procedimento da entrevista foram registradas no diário de campo. Os documentos que fazem parte do *corpus* documental nesta análise de conteúdo são as transcrições das entrevistas.

Assim sendo, Bardin (2011) sinaliza que alguns índices podem ser retidos, como é o caso de expressões, frases não concluídas, repetições, gagueiras, sons incoerentes, entre outros. Os índices quando aparecem frequentemente podem vistos como o indicador do estado emocional dos indivíduos.

A fase de exploração do material se constitui da seguinte condição: “Se as diferentes operações da pré-análise forem convenientemente concluídas, a fase de análise propriamente dita não é mais do que a aplicação sistemática das decisões tomadas” (BARDIN, 2011, p. 131).

Na terceira fase da análise de conteúdo está o tratamento dos resultados obtidos e interpretação. A transcrição das entrevistas dos bibliotecários, na íntegra, pode ser considerada como um procedimento que está no fim de um processo, em que “Os resultados brutos são tratados de maneira a serem significativos (‘falantes’) e válidos” (BARDIN, 2011, p. 131).

Quando o investigador analisa os resultados, ele pode inferir sobre os dados e tem como fazer interpretações de acordo com os objetivos estabelecidos. No exercício da análise de conteúdo, há como escolher por codificar as obtenções de resultados. Bardin (2011, p. 133) aponta que “A organização da codificação compreende três escolhas (no caso de uma análise [...] categorial): o recorte: escolha das unidades; a enumeração: escolha das regras de contagem; a classificação e a agregação: escolha das categorias” (BARDIN, 2011, p. 133).

Desse modo, quem investiga precisa escolher a unidade de registro, “[...] a menor parte do conteúdo, cuja ocorrência é registrada de acordo com as categorias levantadas” (FRANCO, 2008, p. 41). Ela, ainda, pode ser o tema. Na análise por eixos temáticos, é necessário encontrar o núcleo de sentido da comunicação e verificar a presença e frequência em que ele aparece. O recorte feito para compor a categoria do eixo temático ocorre

das expressões do falante a respeito de motivações, opiniões, atitudes, valores, crenças, tendências etc. nos discursos (BARDIN, 2011).

A unidade de contexto, segundo Franco (2008), pode ser o pano de fundo e dá o significado para a unidade analisada. Como exemplo, está a caracterização dos participantes da entrevista, as condições do contexto, o que os qualifica para a inserção no grupo, entre outras. Bardin (2011, p. 137) explica que esse tipo “[...] serve de unidade de compreensão para codificar a unidade de registro e corresponde ao segmento da mensagem, [...] para que se possa compreender a significação exata da unidade de registro” (BARDIN, 2011, p. 137). Para Franco (2008), a unidade de contexto é a informação elaborada por meio da experiência e da vivência dos participantes, a fala transformada em mensagem personalizada e socialmente construída.

Como exemplo de unidade de contexto, tenho a seguinte consideração: ela pode “[...] ser a frase para a palavra e o parágrafo para o tema” e precisa seguir uma regra para a enumeração das unidades, que é “[...] o modo de contagem”, que nesse caso, nós temos a frequência como medida de contagem (BARDIN, 2011, p. 138). Referente à unidade de contexto, Minayo (2012, p. 87) declara que “[...] devemos compreender o contexto da qual faz parte a mensagem que estamos analisando”.

Como técnica aplicada para a análise de conteúdo, utilizei a análise categorial, que segundo Bardin (2011, p. 201),

Funciona por operações de desmembramento do texto em unidades, em categorias segundo reagrupamentos analógicos. Entre as diferentes possibilidades de categorização, a investigação dos temas, ou análise temática, é rápida e eficaz na condição de se aplicar a discursos diretos (significações manifestas) e simples.

A categorização é um procedimento de análise de conteúdo com operações de classificação por critérios definidos previamente. Neste caso, o critério de categorização é semântico, com o emprego de categorias temáticas por meio de ajustes da realidade dada. No processo de tratamento dos resultados obtidos, o investigador agrupa os elementos por semelhança e os isola, compondo um inventário; assim como, classifica-os em estruturas que oferecem organização para os elementos das mensagens (BARDIN, 2011).

Bardin (2011) procura explicar que boas categorias decorrem de qualidades como: a exclusão mútua (uma divisão por elemento), caso haja a necessidade, é possível adaptar a regra e com o princípio da multicodificação (quando de temas diversos); a homogeneidade (um registro, uma dimensão da análise) no caso da multicodificação, torna-se precisos realizar em múltiplas análises; a pertinência (quando pertencente ao quadro teórico); a objetividade e a fidelidade (manter a constância na codificação e evitar distorções e variações de juízos); a produtividade (com resultados férteis em índices de inferências, novas hipóteses e exatidão dos dados).

Minayo (2012) resume bem os procedimentos metodológicos da análise de conteúdo, que segundo ela, compreendem as seguintes fases: categorização, inferência, descrição e interpretação. O mais frequente processo de utilização sequencial é:

- a) decompor o material a ser analisado em partes (o que é parte vai depender da unidade de registro e da unidade de contexto que escolhermos);
- b) distribuir as partes em categorias;
- c) fazer uma descrição do resultado da categorização (expondo os achados encontrados na análise);
- d) fazer inferências dos resultados (lançando-se mão de premissas aceitas pelos pesquisadores);
- e) interpretar os resultados obtidos com auxílio da fundamentação teórica adotada (MINAYO, 2012, p. 88).

Não há algo pronto ou uma receita a seguir; a cada análise de conteúdo é necessário que ela seja reinventada, de acordo com Bardin (2011), enquanto Minayo (2012) atenta para a informação de que nem toda análise de conteúdo segue a mesma trajetória, pois ela depende de condições como: o propósito da pesquisa, o objeto de estudo, a natureza do material disponibilizado e a perspectiva teórica adotada.

Como metodologia para a análise e interpretação dos dados considero uma mudança de paradigma para a Ciência da Informação o uso da abordagem fenomenológica. O paradigma, segundo Josgrillberg (2004, p. 31) é um modelo adotado,

Designa os princípios gerais e teóricos aceitos, que fornecem um padrão de investigação de uma comunidade científica e que são ensinados como

necessários para o avanço da ciência. As revoluções científicas acontecem por esgotamento de um paradigma e pelo surgimento de um novo paradigma.

Não ousou dizer que os padrões existentes estejam defasados ou esgotados, mas faço a sugestão do aceite de trabalhos que vislumbrem o uso da fenomenologia como método de investigação, vista como método e não como filosofia, como orienta Josgrilberg (2004).

Josgrilberg (2004) cita a adoção do paradigma fenomenológico como aquele que favorece as perguntas para buscar fundamentos. Neste método, as perguntas são respondidas com relação aos processos internos para deixar surgir o significado fundamental do que é feito ou percebido, preocupa-se com o sentido das coisas.

Na fenomenologia o pesquisador que se utiliza deste método descreve e não explica, analisa o vivido e assim o real deve ser descrito por aqueles que se propõem a utilizar o método, não construído ou até mesmo constituído (MERLEAU-PONTY, 2011). Por esse método que pretendo fazer aparecer a estética por meio da entrevista com os bibliotecários da Biblioteca Pública de Santa Catarina.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Esta seção contempla dados extraídos do questionário de caracterização (APÊNDICE B) e das respostas do roteiro de entrevista (APÊNDICE C). Na Seção 3.4, com o título de análise e apresentação dos dados consta da escolha por Análise de Conteúdo para a apresentação dos dados coletados nas entrevistas.

Bardin (2011) fundamenta que a análise de conteúdo contribui com o provimento de materiais ricos em informação e detalhes. No conjunto de sua técnica podem ser observados os dados oriundos de escritos, falas, gestos, expressões, frases não concluídas, repetições, gagueiras, sons incoerentes, outros. Dessa forma, justifico a transcrição das falas com a presença desses elementos quando da formulação das palavras a serem ditas pelos bibliotecários.

Na subseção a seguir, apresento os resultantes dos dados obtidos por meio do questionário de caracterização (APÊNDICE B).

4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS

Do retorno dos questionários respondidos no momento da entrevista, obtive as informações sobre as seguintes categorias: identificação geral; escolaridade; atuação profissional na BPSC.

Com relação à primeira categoria o resultado foi de quatro respostas para a faixa etária dos bibliotecários entre os 30 e 35 anos de idade. Entre 36 e 41 anos: uma pessoa. Entre 42 e 47 anos: dois bibliotecários, e por fim, registrei uma resposta entre os 48 e 53 anos. Assim sendo, os bibliotecários têm a idade dispersada entre os 30 e 53 anos de idade. Para o questionamento sobre o gênero: um participante é masculino e os outros sete são do sexo feminino. No tocante ao estado civil dos participantes: apenas um deles é solteiro e os sete são casados. Do total de oito bibliotecários, sete responderam ter apenas um filho e um dos participantes da pesquisa não possui filhos.

Da segunda categoria, que era referente à escolaridade, posso dizer que uma condição foi exposta na metodologia: que para ser entrevistado era necessário ser bibliotecário formado em ensino superior e no curso de Biblioteconomia. Sendo assim, dos oito entrevistados, cinco bibliotecários são formados pela Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC) nos anos de 1996, 2004, 2005, 2007 e 2010. Dos outros três profissionais são

graduados pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) nos anos de 2001 com duas respostas e uma para o ano de 2011.

Questionados sobre a realização de pós-graduação em nível de especialização, quatro dos respondentes concretizaram-na. A informação do nome dos cursos, das instituições de realização e os referidos anos de conclusão ficou assim registrada: 1 - Gestão de bibliotecas (UFSC) em 2006; 2 - Supervisão, Orientação e Gestão Escolar (Instituto Catarinense de Pós-Graduação - ICPG, SC) em 2007; 3 - Gestão de Unidades de Informação (UDESC) em 2010; 4 - Gestão da Informação e Inovações Tecnológicas (FACINTER/UNINTER) em 2010.

Apenas um dos entrevistados possui a titulação de mestre em Cultura e Educação pela UDESC realizado em 2002. Nenhum dos bibliotecários participantes da pesquisa possui o curso em nível de doutorado.

Da terceira categoria de respostas para a caracterização estão os dados sobre a atuação dos respondentes na BPSC. O resultado da coleta é apresentado da seguinte forma: dois bibliotecários entraram na instituição no ano de 2010; dois ingressaram em 2011; um profissional entrou no ano de 2012; três respostas para a posse e atuação a partir do ano de 2013. O que demonstra que o universo dos participantes desta pesquisa está atuando como bibliotecários na BPSC por apenas cinco anos.

Como resposta para a pergunta sobre qual o setor que eles trabalham atualmente não houve resposta para o Laboratório de Conservação e Restauro (LACRE); de igual forma para o Setor de Empréstimos e Devoluções não tem um bibliotecário dedicado, exclusivamente, para trabalhar no setor. Do total de oito dos funcionários participantes desta investigação quatro estão atuando no Setor Técnico (Tratamento Descritivo e Temático); um está no Setor de Santa Catarina e Obras Raras; um no Setor de Literatura, Periódicos e *Braille*; um no Setor de Obras Gerais; um no Setor Infantojuvenil.

Na busca por saber de quais espaços de atuação da BPSC os bibliotecários já realizaram alguma atividade, mesmo que em regime de plantão ou de substituição de colegas, as respostas foram: hum atuou no LACRE; cinco atuaram no Setor de Processamento Técnico; dois atuaram no Setor de Santa Catarina e Obras Raras; sete atuaram no Setor de Literatura, Periódicos e *Braille*; seis atuaram no Setor de Obras Gerais; dois atuaram no Setor de Empréstimos e Devoluções; seis atuaram no Setor Infantojuvenil.

Para o resultado do questionário sobre quais setores os bibliotecários trabalharam ou trabalham por mais tempo até o dia da entrevista no ano de 2015, ocorrem nove respostas para oito bibliotecários entrevistados. Essa diferença entre respostas e entrevistados está no registro de um dos participantes da pesquisa ter o empate de tempo de atuação para dois setores, sendo: dois anos de atuação no Setor de Literatura, Periódicos e *Braille* e dois anos no Setor de Processamento Técnico. Veja como fica a apresentação dos dados

Quadro 6 – Setor de maior tempo de atuação dos bibliotecários.

SETOR	BIBLIOTECÁRIOS
LACRE	1
Setor de Processamento Técnico	4
Setor de Literatura, Periódicos e <i>Braille</i>	2
Setor de Obras Gerais	2

Fonte: Dados do questionário de caracterização, 2015.

O resultado da coleta de dados, ainda apresenta em seu diagnóstico que para o Setor de Santa Catarina e Obras Raras, Setor de Empréstimos e Devoluções, e Setor Infantojuvenil não houve resposta de atuação por longo tempo.

Diante das respostas transcritas das entrevistas realizadas com os bibliotecários da BPSC, tenho condições de partir para a análise de discussão dos resultados. Para isso, utilizei da análise de conteúdo, que Bardin (2011) considera ser um procedimento que objetiva investigar as comunicações. No caso desta dissertação são as falas dos bibliotecários da BPSC, um registro de entrevistas totalizando o tempo de três horas, trinta e oito minutos e dez segundos.

De acordo com Bardin (2011) a análise de conteúdo utiliza para a organização da mensagem e análise propriamente dita, três fases: pré-análise; exploração do material; tratamento dos resultados. Dessa maneira, procedi adiante com a análise de conteúdo.

Para apresentar os dados das entrevistas, com o uso das falas dos bibliotecários participantes, decido por utilizar a letra “B” da palavra de sua profissão mais o uso de numeração crescente. Dessa forma, tento garantir a não vinculação das falas aos nomes de identidade dos entrevistados, o que acarreta em um cuidado ético.

Herwitz (2010, p. 170) menciona que “A palavra ‘dizer’ é um substituto para representar ou descrever. Existem, afinal de contas, muitos modos de dizer”. Assim, nas próximas subseções demonstro o que os bibliotecários têm a dizer ou descrever sobre suas vivências profissionais.

Neste Estudo de Caso participaram oito (08) bibliotecários, que ficarão assim representados: B1, B2, B3, B4, B5, B6, B7 e B8. As categorias foram organizadas de acordo com os objetivos propostos na pesquisa e são sete (07), elas podem ser analisadas no quadro a seguir.

Quadro 7 – Categorias para a análise e discussão dos resultados

OBJETIVO ESPECÍFICO	CATEGORIAS	ENTREVISTA
Perceber na fala dos bibliotecários a compreensão sobre Competência em Informação	Competências, Habilidades e Atitudes para a busca de informações	Questão 1
	O uso da informação na pesquisa, para o aprendizado e para o desenvolvimento do pensamento crítico	Questão 2
	Compreensão sobre a Competência em Informação	Questão 3
Investigar na fala dos bibliotecários a interpretação acerca da Dimensão Estética da Competência em Informação	A percepção a respeito da necessidade de informação	Questão 4
	Criatividade para resolver problemas que demandem informação	Questão 5
	Percepção da sensibilidade nas práticas profissionais	Questão 6
	Interpretação sobre a dimensão estética da Competência em Informação	Questão 7

Fonte: Autor, 2015.

Feita a apresentação das características dos bibliotecários da BPSC e apresentada a categorização delineada, parto para as subseções seguintes para analisar os resultados das entrevistas.

4.2 COMPREENSÃO SOBRE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

Nesta subseção constam as três primeiras categorias referentes à CoInfo, que são: competências, habilidades e atitudes para a busca de informações; uso da informação na pesquisa, para o aprendizado e para o desenvolvimento do pensamento crítico, e; compreensão sobre a CoInfo.

4.2.1 Competências, Habilidades e Atitudes para a busca de informações

Para o desenvolvimento da CoInfo é necessário que a pessoa reconheça que tem necessidades de informação para, então, agir em sua busca para orientar na tomada de decisão que pretende ter. Assim sendo, reconhecendo e identificando essas necessidades, ela parte para a busca, seleção e avaliação da informação encontrada, que após refinamento a utiliza. Assunto discutido na Seção 2, especificamente, na Subseção 2.5, o que me levou questionar sobre o que é preciso saber e fazer para buscar informação.

Quando da menção de habilidades para lidar com a informação, Caregnato (2000, p. 48) chama a atenção para o processo de “[...] localização, seleção, acesso e utilização da informação [...]”. Enquanto Belluzzo, Kobayashi e Feres (2004) menciona as habilidades de “[...] encontrar, avaliar, interpretar, criar e aplicar a informação disponível na geração de novos conhecimentos”. Campello (2009) cita as habilidades de informação para saber acessar, avaliar e usar a informação.

Essas autoras declaram que o exercício para o desenvolvimento das habilidades que visam aprender a lidar com a informação em qualquer suporte informacional possibilita a capacitação de pessoas para o aprendizado ético e autônomo ao longo da vida.

Para prestar “assistência informacional”, de acordo com Rossi, Costa e Pinto (2014) o bibliotecário precisa ter os seguintes conhecimentos: estrutura das fontes de informação; estratégias de busca diversas; fontes de referências diversas; instrumentos bibliográficos; os produtos e serviços oferecidos; os setores da biblioteca; recursos para a recuperação da

informação; técnicas de atendimento; conhecer técnicas de pesquisa. Veja a seguir as falas que estão de acordo com essa teoria:

Eu acho que a primeira coisa é saber onde procurar né? E sabendo aonde procurar, facilita o trabalho [...] É diferente de eu perguntar para qualquer outra pessoa e ela não saber nem onde começar a buscar né? Mas, pra eu saber onde buscar, eu preciso conhecer o local onde eu estou fazendo a pesquisa. Então, se eu fosse... é passar essa informação em um ambiente que não é o meu ambiente, eu teria mais dificuldade de saber onde encontrar a informação, né? [...] E o fazer daí é mais o procedimento padrão, né? [...] Se eu tiver um sistema eu vou buscar no sistema, se eu tiver um livro eu vou buscar naquele livro, se eu tiver um diário oficial eu vou buscar naquele diário oficial. Se eu tiver na rua e eu tiver como olhar na internet um mapa pra alguém, que não deixa de ser uma informação que eu vou passar. Então, são as ferramentas que eu vou usar (B1).

É preciso saber o que, que informação que eu quero buscar, é preciso primeiro saber qual é o meu objetivo, o que que eu quero, que que eu quero e aí eu vou buscar [...], [...] é preciso ir aonde tem essa informação, aonde eu posso ir buscar [...] eu vou buscar, eu vou pesquisar, eu vou... sei lá, no meu trabalho eu vou ler, eu vou... (risos)... é buscar em site, é buscar em catálogos (B2).

Eu preciso me [...] aprofundar [...] no que que ela [a pessoa] tá buscando. Por exemplo, eu faço várias perguntas até chegar buscar no que ela... pra conseguir buscar o que ela quer. Primeiro saber então, onde, onde se localizar a informação que ela [a pessoa] tá buscando (risos) [...] saber primeiro... é, o setor, mesmo, que ela está procurando pra poder direcionar ela, aí depois, geralmente, a gente pergunta o título, o autor, se ela não sabe nenhum desses... aí ela vem só com o assunto, por exemplo, aí eu vou aprofundando esse assunto até conseguir achar. Primeiro eu converso com ela e depois eu procuro na base, depois vou na... nas estantes ou então direcionar ela pra outro setor, outra pessoa que possa atender melhor (B3).

[...] saber as fontes onde eu posso encontrar a informação que o interagente tá pedindo, como eu tô dentro da biblioteca... as fontes! [...] Então, o que é preciso saber... e fazer para trabalhar a busca de informação? Aplicando as técnicas [bibliotecárias] e me colocando no lugar do interagente [...](B4).

Olha, eu acredito que o primeiro saber é o saber técnico é a formação, tá? Então, a gente precisa ter uma formação com base é... não só na teoria, mas a prática influencia diretamente no fazer. O saber, na teoria, acaba sendo fácil quando a gente começa a praticar e começa a fazer (B5).

Uma pessoa alfabetizada... que... que saiba escrever ali [no campo de busca do sistema automatizado], já, eu acredito que é o que precisa saber, porque o... até o sistema também, se saber mexer com o sistema, entender o nosso sistema é melhor, mas ele também não é aquelas coisas que precise de muita coisa, porque ele é bem simples, né? De pesquisar (B6).

Bom, eu entendo que ... (pigarro) ... quando você vai trabalhar em um determinado setor, tá, você precisa se apropriar desse setor num todo, então... vou dá um exemplo, setor de Santa Catarina, óbvio que eu preciso saber que algumas relações com a própria formação histórica e política desse Estado [...] saber que tipo de jornais... é... é... o período que nasce a imprensa em Santa Catarina, né, os autores catarinenses, já que é um setor que tem esses autores, então nós vamos ter que tá bebendo em outras fontes pra poder inclusive é atender melhor esse interagente (B7).

Não, eu acho mesmo que ali é que tá a função do... que é, é importante a atuação do bi... do bibliotecário e da pessoa que tá ali no momento no setor, não necessariamente o bibliotecário, mas... é... é... que tem que saber mesmo é dominar o sistema, pra poder mostrar a maneira mais fácil que tem, que o usuário... pro usuário poder, poder... se virar né, é... e procurar e achar a informação que ele tá procurando [...] (B8).

Conforme B1 e B2, o bibliotecário quando sabe onde procurar a informação demandada demonstra o seu conhecimento em estratégias de buscas, fontes de informação; evidencia que sabe usar recursos informacionais e que tem técnicas para o atendimento e pesquisa. Bem como tem o conhecimento de quais instrumentos utilizar, ele sabe onde a informação está e pode orientar quem busca por ela. Na resposta de B3 aparece o procedimento de perguntar o que a pessoa deseja para, buscar, localizar e direcionar para o local onde a informação está fisicamente. Nessa fala, consta do conhecimento de como estão organizados os setores da biblioteca que atua. B3 apontou ainda que se não tiver condições de atender plenamente o interagente, encaminha-o para outro setor e para outro funcionário que trabalha no local de redirecionamento. B4 e B5 priorizam a técnica, segundo os dois é necessário saber onde estão as fontes de

informação para poder, posteriormente, aplicar as técnicas de recuperação da área de biblioteconomia para ter o acesso ao que busca, que o saber técnico da formação aliado à prática profissional facilita o entendimento do processo de busca. Na fala de B4 consigo perceber que há demonstração de empatia com o interagente. Sobre a aplicação de técnica para recuperar a informação, B6 e B8 convergem na necessidade de ter domínio da informática, eles concordam que o conhecimento do bibliotecário para manipular a tecnologia da informação contribui para a busca de informação; B8 afirma que o domínio do sistema de informação pode facilitar na busca. Em resposta, B7 menciona a necessidade de se ter conhecimentos gerais sobre história e política, de se conhecer os setores da biblioteca de atuação, assim como os tipos de materiais disponíveis em cada um deles; menciona a importância de conhecer outras fontes de informação que possam ser auxiliares para a busca demandada.

Belluzzo (2005; 2011) declara que o conhecimento que o bibliotecário precisa ter para ser competente em informação tem ligação com o saber fazer, assim como o porquê de se fazer os procedimentos para lidar com a informação.

De acordo com as habilidades descritas por Belluzzo, Kobayashi e Feres (2004) para lidar com a informação os bibliotecários da BPSC apresentam em suas falas que possuem as habilidades para encontrar e avaliar a informação, no entanto, não citam que é preciso interpretar, criar e aplicar informações disponíveis para gerar outros conhecimentos.

Fica evidente que os bibliotecários têm em sua maioria o foco de suas ações no uso de ferramentas para recuperar informações demandadas, a ênfase está na informação e não no conhecimento.

Seguindo com a análise de conteúdo das entrevistas, abarco as habilidades bibliotecárias. Sobre isso, Rossi, Costa e Pinto (2014) registram que os profissionais devem ser capazes de: analisar as necessidades dos usuários¹⁶; aprender; apresentar a informação recuperada; auxiliar o usuário; buscar a informação em diferentes formatos; conduzir entrevistas de referência; falar em público; identificar a relevância da informação; refinar a busca; utilizar publicações eletrônicas e impressas.

¹⁶ Termo substituído por interagentes, nesta dissertação.

No tocante à habilidade de perceber as necessidades de informação, falar em público, identificar a relevância da informação, refinar a busca, utilizar publicações eletrônicas e impressas, temos as seguintes declarações:

Então, essa semana aconteceu assim [...] “eu queria pesquisar sobre matriz de GUT” e olha só a minha cabeça né? Meu Deus, matriz de GUT deve ser um equipamento lá da... do chão de fábrica, do processamento têxtil, não sei o quê e ele me mandando por whatsapp, a gente se falando a semana toda e eu pesquisando aqui na biblioteca, eu assim: Meu Deus [...], eu não acho nada sobre matriz de GUT e a gente fica com a ideia fixa assim né? Porque eu tava relacionando com o trabalho dele, ele assim: [...] me explica melhor, eu não achei nada, eu não sei... eu tava achando... aí eu pesquisei os livros de indústria têxtil aqui, que nós temos, mas nada de matriz de GUT, ele assim: [...] é um processamento da Administração, um gráfico, um instrumento pra resolver problemas, situações [...] então, matriz de GUT é um gráfico que a pessoa monta pra re... solucionar problemas na parte administrativa. Olha a minha cabeça, mas o que que eu fiz, eu fui atrás, joguei no Google, fui me informar o que era a matriz de GUT, daí fui aprimorando [...], aí quando eu troquei essa... eu já tava entendendo [...] no fim não tem. Tá tudo desatualizado (B4).

Pra trabalhar com a busca de informação é... eu acredito que precisa ter, primeiro, uma interação com o meu leitor, aquele que busca a informação, então eu preciso da famosa entrevista de referência, né, que é um termo bem tradicional, dentro da nossa área, mas que a gente vê que nem sempre acontece (B5).

Porque eu nem sempre vou conseguir saber o que exatamente a pessoa tá buscando, eu vou tentar tirar dela o que ela tá procurando, né? Se é um título, um autor, alguma coisa assim é mais fácil, tu já vai direto [ajudar a encontrar na base de dados], mas se é um tema... eu procuro, se eu não encontro no sistema, tal, a gente tem que trocar os termos, auxiliar ele também... essa troca, né? Ele tem que me dizer mais ou menos, né? Um termo mais geral ou mais específico e assim a gente vai trocando e jogando no sistema pra ver como que... o que que aparece né?(B6).

Na fala de B4 surge a informação de que este precisou fazer uma pesquisa sobre matriz GUT¹⁷ e não encontrou o assunto solicitado, insistiu e por meio de um diálogo com o interagente, eles aprofundaram o assunto e com o uso de outros termos é que a pesquisa conseguiu ser concretizada. Foi necessário conhecer a real necessidade de informação do interagente por meio de perguntas e refinamento dos termos, bem como da área de conhecimento em que o assunto estava inserido. Na resposta de B5 há a declaração de ser importante a interação com a pessoa que busca por informação e proceder com as técnicas bibliotecárias, que no caso é a entrevista de referência. O respondente B6 diz que a abordagem para o diálogo é fundamental, antes de ir para a busca na base de dados e aplicar a utilização dos possíveis termos do assunto demandado.

Na sequência da análise estão dispostas as habilidades como o aprender para poder realizar as buscas e, assim, conseguir apresentar a informação recuperada em diferentes formatos. A habilidade de conduzir entrevistas de referência e falar em público acaba perpassando vários momentos da ação profissional. Veja a seguir os excertos que corroboram com isso:

Saber que eu preciso sempre de informação, sempre buscar ou pro meu trabalho ou pro meu dia a dia ou pra eu realizar da melhor forma a função que eu desenvolvo que é levar a informação para o meu interagente, hoje no que eu faço (B2).

[...] minha experiência anterior que não era biblioteca, eu tinha graduação, era formada, mas não estava na área. Então, eu comecei a evoluir no sentido da biblioteconomia, de como bibliotecária depois que eu entrei aqui mesmo sabia? [...] eu aprendo muito com as gurias [...], então, eu quero tentar, eu troco muito com elas, assim, pra tentar solucionar os problemas. Eu tento aprender um pouco o conceito, pelo menos, daquele assunto, pra ver se ela tá enquadrada em qual área do conhecimento, por exemplo né, matriz de GUT, ah na área têxtil eu vi que não era, tá dentro da área da administração, aí vou lá no assunto administração, vou no

¹⁷ Marcelo Bastos informa que a Matriz Gut é uma ferramenta utilizada em empresas para priorizar e tratar problemas, ela auxilia em projetos de gestão e coleta de dados. Uma ferramenta similar à análise SWOT. Disponível em: <<http://www.portal-administracao.com/2014/01/matriz-gut-conceito-e-aplicacao.html>>. Acesso: 08 nov. 2015.

assunto, vejo se tá indexado, por aquele termo né, matriz de GUT, nesse caso né, exemplo. Eu sou mais assim né, de exemplo, e aí eu vou entender, jogar pra entender o conteúdo pra poder pesquisar no local certo, por exemplo, ah dentro de solução de problemas, dentro de... não dentro lá de autores da administração, por exemplo, então, eu tento entender o conceito pra ir no campo de assunto do conhecimento humano e dentro da busca de informações, não sei se é como bibliotecária né, mas eu me coloco sempre no lugar do interagente, sempre... agora... nesses quatro anos que tô dentro da biblioteca (B4)

Então, vamos supor se alguém vai fazer uma pesquisa sobre a Revolução Federalista, eu preciso pelo menos ter algum tipo de informação minha, pra minhas habilidades, inclusive minhas competências, que período que foi essa Revolução Federalista, porque senão eu posso é... é... deixar essa informação... os canais que eu vou utilizar de busca podem ser assim... rapidamente esgotados... é... esse usuário... esse interagente né, vai ficar sem essa informação ou o tempo que eu vou é... é... estabelecer pra que consiga atingir essa demanda que esse interagente necessita... então eu acho... nesse primeiro momento, não posso... claro que você não vai ter essa... compreensão, essa formação... é... no exato momento, então, de repente você tem pessoas que são de outros Estados e que vieram trabalhar nessa biblioteca pública, então o conhecimento que ela tem sobre o Estado de Santa Catarina é bem menor do que aquele já vivenciou... já teve essas informações, é... seja ela na faculdade ou mesmo no ensino médio ou ensino fundamental, mas você tem que se apropriar disso aí.. sei que necessariamente você tem que daqui pra frente saber que tipo de jornais... é... é... o período que nasce a imprensa em Santa Catarina, né, os autores catarinenses, já que é um setor que tem esses autores, então nós vamos ter que tá bebendo em outras fontes pra poder inclusive é atender melhor esse interagente (B7).

Sobre a habilidade de aprender, B2 afirma que a informação é necessária para o seu dia a dia e para as suas tomadas de decisão e atribuições. Da troca de informações, do diálogo com os pares em ambiente de trabalho B4 reconhece ter aprendido novas habilidades profissionais e que busca conhecer sobre os assuntos demandados em sua ação de busca de informação. O respondente B7 alerta para o aprendizado constituir habilidades necessárias para a busca de informação; menciona que ao estar em uma biblioteca ou em um setor específico é preciso conhecer

profundamente o seu espaço de atuação, assim como as fontes disponíveis e, proceder com qualidade no atendimento às buscas de informação. Reforça a necessidade de conhecimentos gerais sobre história, literatura, fontes de informação e autoridade das obras.

Outras respostas que condizem com a habilidade de apresentar a informação ou de auxiliar o interagente na busca são destacadas nas transcrições a seguir:

E assim... ou quando ele tá fazendo a busca dele mesmo, no sistema, auxiliar também, nesse sentido, porque, às vezes, ele também não tem o conhecimento do como funciona o sistema né? E, também, quando não sei, não tem muita... tipo nome de autor ou... enfim, a gente também pode auxiliar com uma busca no Google pra se ter mais informação, porque nem... às vezes até a pessoa, ela não sabe direito, ah eu não... eu só sei que tenho que pesquisar sobre isso, eu não sei direito o que é. Aí nem ela sabe, nem tu. Ah, então vamos pesquisar aqui no Google ou eu oriento ela fazer a busca primeiro, pra ela ter mais noção do que que ela tá buscando e a gente vai fazendo a pesquisa na nossa base de dados... tipo, né? Título de um certo autor, né? Ou autores que falam de certos tema, que eles não sabem, né? A gente pode usar esta ferramenta pra auxiliar na pesquisa, eu acho que em resumo, assim é a, é a vontade de ajudar a pessoa a encontrar o que ela quer. Não precisa tu saber muita coisa, tu tem que ter é vontade de ajudar aquela pessoa que tá ali na tua frente, buscando aquela informação (B6).

A primeira coisa que, que eu procuro fazer, quando chega, chega alguém pedindo informação é tentar fazer um... é, o máximo possível com que, com que a pessoa é, se sinta à vontade e que ela mesma consiga achar a informação dentro da biblioteca. Eu procuro mostrar pra ela... é claro, tudo isso a gente tem que perceber também a pressa, né, até onde o usuário é... tá ali disponível pra aprender tudo aquilo ali que a gente quer, quer que ele seja tipo autodidata, né, é... então, eu mostro pra ele, onde, onde o... o... a pa-parte didática, informacional, informacional não, ahn... o sistema todo, como que ele faz pra achar a informação que ele, que ele tá procurando, mas, é nesse meio tempo eu também percebo é... que claro de primeira, primeira vez, o usuário já não chega, já não, já não aprende e já, já sai buscando e já, já sai encontrando tudo, então o que que eu faço, eu fico ali com ele... percebo aquilo que... os assuntos que ele coloca na busca, tudo e auxilio ele no-no-no que eu posso, no máximo possível [...]

é... além do sistema, é, mostrar também, ahn, é, como funciona né... ahn, levar o usuário até a estante também é importante e ir junto com ele pra, pra que ele perceba ali como que são os assuntos, que às vezes no sistema a busca é, traz é, muito geral, traz é, livros espalhados pelo setor todo, e no entanto, se ele vai na estante, ele pode encontrar ali os assuntos todos agrupados, né (B8).

O auxílio à busca de informação dos interagentes é uma habilidade bibliotecária destacada nas falas de B6 e B8. Os dois respondentes afirmam que é importante colaborar com a pesquisa no sistema informacional que a biblioteca adota, pois, nem todos os indivíduos sabem manipular o equipamento eletrônico. Outra forma de orientação é a pesquisa no buscador Google para sanar algum tipo de dúvida ou para buscar informações desejadas, um exercício do trabalho de educador. O bibliotecário pode assim, educar o interagente para proceder com a busca de informação. Na fala de B6 aparece a subjetividade de: vontade de ajudar. A percepção do outro é vislumbrada na fala de B8 que menciona o auxílio para com os recursos informacionais. No entanto, este respondente diz ter o cuidado de deixar esse “outro” à vontade para pesquisar, solicitar ajuda e aprender como manusear os equipamentos, buscar e localizar as obras na biblioteca. É um atendimento, uma educação e um aprendizado coletivo ao longo da vida.

Nas respostas de B6 e B8, para esta questão, eles não priorizam a técnica e sim a preocupação em ajudar o interagente. A isso, chamo Merleau-Ponty (2010): a experiência do belo é a relação entre mim e o outro.

Ainda, na análise das habilidades, encontro na resposta de B5 o entendimento da necessidade de informação do interagente por meio da condução da entrevista de referência. Veja:

O que hoje se percebe, a pessoa pergunta por A, respondo A e deu! Então, não é assim! Eu acho que para saber trabalhar com a busca de informação, a gente precisa saber entrevistar e ir além daquilo que a pessoa realmente quer, porque às vezes ela não sabe, necessariamente, o que ela busca, e tentar entender o contexto vai ajudar muito na busca pela informação que o usuário precisa (B5).

Percebo na fala de B5 a importância de os bibliotecários terem a técnica e a destreza para atender aos interagentes e a suas próprias

necessidades de informação. Lembro Merleau-Ponty (2002, p. 23) ao se reportar ao diálogo como o relato “em que se fala de coisas e de idéias apenas para atingir alguém”.

As habilidades são, segundo Belluzzo (2005; 2011), o saber como fazer para a pessoa encontrar o que precisa ser encontrado, assim como organizar a informação e criar meios de acesso, para utilizar as informações, de maneira ética e compartilhar novos conhecimentos para que outros venham a consultar essas novas informações.

Como atitudes bibliotecárias para lidar com a informação, no momento da “assistência informacional”, Rossi, Costa e Pinto (2014, p. 118) elegem as seguintes: capacitar os usuários; incentivar o trabalho em equipe; investir em estudo continuado; ser cooperativo; ser educado; ser ético; ter foco no interagente.

Da atitude profissional referente ao auxílio à pesquisa em atividade de busca de informação, os bibliotecários entrevistados mencionam o seguinte:

Primeiro é preciso querer, eu tenho que ter esse anseio, essa vontade de ir buscar. Isso, pra mim, hoje é o mais importante. Não posso me, me acomodar (B2).

Vou te falar, a minha percepção, foi muito bom eu ter trabalhado no [Setor de] Obras Gerais e passar para o Processamento Técnico e vice-versa, porque quando eu tô catalogando um livro, eu consigo me coloco no lugar dele, do interagente, e... por causa desse meu conhecimento, saber onde tão os assuntos, porque às vezes a nossa catalogação... indexação é fraca, porque a gente não cataloga o sumário, os assuntos do sumário né? Às vezes não, só o título, dá uma folheada na orelha, mas, já percebi que muitos assuntos que estão no sumário, que deveriam estar na nossa indexação e não estão, é difícil pra recuperar (B4).

[...] não sei se é como bibliotecária né, mas eu me coloco sempre no lugar do interagente, sempre, agora, nesses quatro anos que tô dentro da biblioteca (B4).

Então, na verdade é a vontade da pessoa de querer ajudar a outra... na minha opinião (B6).

Porque, porque ah, eu tento deixar ele bem à vontade e ter a certeza de que é, eu tô ali pra ajudar e que a minha função é fazer com que ele saia dali

sem... sem nenhuma dúvida, com todas as informações que ele veio buscar, é... achad... encontradas né?(B8).

Nas respostas, B2 afirma que para você ter a atitude de incentivar, cooperar, aprender ao longo da vida, entre outras, é necessário querer e procurar ser ativo, não parar. Já em B4 encontramos a atitude de ter foco no interagente, atitude de cooperar com a busca do “outro”, com a inserção de termos mais próximos da linguagem de quem busca informação no dia a dia. Merleau-Ponty (2002) faz me recordar o que está transcrito da fala de B8, que o outro que comigo habita “é um outro eu mesmo”. Para o respondente B6 a educação, a ética profissional e o foco no outro também se faz presente, no pequeno excerto. Essa atitude de ter o interagente no centro das ações está presente na fala do entrevistado B8, quando declara deixar as pessoas à vontade e da satisfação dos indivíduos. Merleau-Ponty (2002) considera isso como sendo o descentramento, quando eu me descentro e dou lugar ao outro.

O conjunto de Competências, Habilidades e Atitudes (CHA) é necessário para lidar com a informação e desenvolver a CoInfo. Belluzzo (2005; 2011) informa que as atitudes demonstram determinação e interesse. Elas têm ligação com o saber ser e querer fazer; têm correlação com o uso ético e legal da informação; relaciona-se com agregar valor, entre outras possibilidades. Os valores também são importantes, eles demonstram a vontade de agir, o acreditar, o empenho, o aceite de responsabilidades dos profissionais.

Em um processo de análise das falas dos bibliotecários fica evidente que CHA profissionais para lidar com a informação são restritas ao saber que as pessoas precisam de informação; assim como, CHA se relaciona com o fazer como: busca, localização, avaliação e interpretação de dados. Eles mencionam que é preciso saber o que pode ser oferecido e repassado aos interagentes, que as informações estejam de acordo com os interesses deles. Não houve a menção das habilidades de criar e aplicar a informação para a geração de novos produtos do conhecimento.

Registro neste momento uma crítica aos bibliotecários entrevistados, pois em sua maioria eles declararam que **se colocam no lugar do outro**, o que é um problema frequentemente encontrado na Biblioteconomia e na ação profissional em espaços de informação, é uma fala comum nesta área. Dizer que intencionalmente se coloca na ‘pele’ do outro para ‘supostamente’ criar estratégias que possam contribuir para atender às demandas da comunidade a qual a instituição em que trabalha

serve com produtos e serviços é algo muito subjetivo. O ideal seria a aproximação entre bibliotecários e comunidade para um diálogo com o interagente, ele é quem pode dizer o que serve ou não para ele. Do contrário, o bibliotecário não conseguirá se desvencilhar das suas técnicas, de seus conhecimentos e práxis para **se colocar no lugar do outro**, seria algo muito ilusório e irreal. Eu direcionei esta crítica aos meus participantes da pesquisa, mas ela se estende aos demais bibliotecários que estão em atuação na área.

4.2.2 Uso da informação na pesquisa, para o aprendizado e para o desenvolvimento do pensamento crítico

O reconhecimento da necessidade de informação para resolver um problema ou para a tomada de decisão está relacionado com a CoInfo, pois é da consideração de que necessito de algo que preencha a falta ou lacuna informacional que sigo para os próximos passos da obtenção da informação da qual preciso.

Miranda (2006) alega que o indivíduo quando está ciente da necessidade de informação, tem condições de refletir e entender que tipo de necessidade é essa e o que ele objetiva finalizar com o resultado de sua busca. Dessa conscientização, surgem as condições próprias para satisfazer a necessidade informacional.

Assim sendo, quando os entrevistados foram questionados sobre como a informação pode contribuir para a pesquisa, o aprendizado e o desenvolvimento do pensamento crítico do bibliotecário, eles responderam o seguinte:

Eu acho que pra gente, ele, a informação é o nosso objeto de trabalho diário né? A gente não trabalha com o conhecimento, na minha opinião, a gente trabalha com a informação, o conhecimento se forma na cabeça de cada pessoa. Então... pra contribuir pra a pesquisa... eu acho que é, que é um... como é que eu vou dizer, é um agreg... agregamento? Agregação? (Risos), nem sei que palavra usar, que tu vai tendo com os anos, assim, é o que tu vai somando e essa informação vai te ajudar ou não, né. Existem profissionais que têm mais valor agregado do que prof... né, do que outros que não têm. Então quanto mais informações eu adquirir, quanto mais coisas eu conhecer, mais eu aprendo e mais eu repasso esse conhecimento [...] (B1).

A pesquisa... a informação é a base da minha pesquisa. Então é, né, eu preciso da informação pra fazer a pesquisa, é o meu... é isso que eu preciso. Então, como pode contribuir para o aprendizado, é através da informação que eu vou aprender, que eu vou ler, que eu vou me embasar naquilo que eu não sei, que eu vou descobrir, no meu trabalho, um livro que eu tô fazendo, que eu nunca vi aquele assunto, que a gente trabalha com todos os assuntos, eu preciso pesquisar em sites, em catálogos, pra eu saber do que se trata, eu só lendo o sumário e o resumo, não tem como saber do que que aquele livro se trata. Então, eu preciso dessa informação e isso traz um aprendizado pra mim. Por mais que seja superficial, mas cada dia que eu vou fazendo mais sobre aquele assunto eu vou entendendo um pouquinho mais, então isso vai me, me acrescentando. E o desenvolvimento, e... como que essa informação... contribui pro desenvolvimento do pensamento crítico do bibliotecário? No meu, no meu caso, eu vejo que assim, como eu acabei de falar, a gente trabalha com todo tipo de assunto, de informação, nos livros que têm. Então tu acaba lendo um pouquinho de cada coisa, o mínimo que seja, como é, como eu acabei de falar, seja só o sumário, só a orelha do livro, eu acabo me informando de uma gama de assuntos. Então, querendo ou não, por mais superficial que seja, eu consigo falar um pouquinho de cada assunto e isso me engrandece como profissional (B2).

É importante pra... contribui... Eu acho que ela é importante pra ir desenvolvendo, assim, a... o conhecimento depois... não sei. Eu acho que ela é importante porque... pra gente não passar assim, a informação errada, pro usuário, pro interagente (risos), mas que puder orientar ele... na pesquisa (B3).

Nossa! Parece óbvio! Na questão do aprendizado eu acho mais fácil, é... vai abrindo os horizontes né, a pessoa evolui... aquilo né... é... profissionalmente, principalmente e eu acho que nesse caso a pessoa se torna uma pessoa melhor profissionalmente né, porque vai ampliando os horizontes assim, na sua prática, na sua rotina e a informação... como a informação pode contribuir para a pesquisa? ... se aprofundando no tema e esmiuçando né, e dali pode surgir outras ideias e precisar de outras informações... Nos argumentos né, a pessoa vai construindo os argumentos tendo informação, se ela não tem, se ela não lê uma revista no caso, ou falar sobre alguma área específica, médico na medicina, ela tem que

dominar o assunto, pra poder argumentar, conhecer né, através das informações (B4).

A informação sozinha, eu vejo que ela não contribui, se não tiver... ahn, deixa eu procurar a palavra, se não tiver a busca por ela. Então, a informação, já como informação e não como dado, certo... ela contribui para pesquisa, pela necessidade de comparação e desenvolvimento. Desenvolvimento de novas tecnologias, de novos pensares, de novos conceitos. Com esse desenvolvimento vem o aprendizado, então, quanto mais eu busco, quanto mais meu pensamento se desenvolve, quanto mais eu me atualizo, mais eu aprendo e esse desenvolvimento do pensamento crítico, pra mim, vem também, junto com a experiência, porque a pesquisa acadêmica apenas, ela nem sempre beneficia diretamente quem tá no mercado, no meu ponto de vista, a gente precisa dessa junção e esse pensamento crítico é o olhar do bibliotecário diante da necessidade do usuário e da sua redondeza, da sua cidade, depende de aonde ele tá atuando, seja numa empresa que é um grupo seletivo, específico, seja aqui na Biblioteca Pública, que é um grupo muito amplo, com necessidades diferenciadas (B5).

É tudo que eu preciso, informação é o... a base, é... tudo que eu preciso pra... é o principal né? Item que eu preciso pra fazer a pesquisa, pra adquirir o conhecimento, enfim... se eu não tiver a informação não tem como. Porque... se eu não tenho informação eu não tenho como alcançar o objetivo que eu quero, não tem como pesquisar, não tem como adquirir o conhecimento, aprendizado, eu preciso da informação, ela é o principal. Ah, ajuda muito, porque, aí é complicado, porque informação é tudo né? tu responder isso, informação é tudo, eu preciso dela pra... pra aprender, acionar esse lado crítico, enfim, sem ela não tem como alcançar esses objetivos (B6).

Eu acho que é... é... eu acho que como bibliotecário, nós temos a obrigação tá, de ter cada vez mais... dispor de informações, tá... é... é impossível, é inconcebível você vir pra um setor e você ficar parado achando que você tá... você só, é autossuficiente, que você... não... acho que você vai ter... aquelas técnicas que nós aprendemos de fazer as buscas né, mas, concomitantemente, nós vamos se aprimorando de outras também e essa questão da, da, da... dessa percepção crítica do bibliotecário, né, isso é algo mesmo que... tem que ser, é... algo dinâmico, algo constante, tá, não só no ambiente do trabalho, tá, eu acho que nós somos muito distante disso,

acho que nós poderíamos até mesmo nós profissionais, é, criar os nossos grupos de discussões internamente, né, a gente possa trocar referências, trocar, é... informações, assimilar conhecimentos, tá, pra que a gente possa, inclusive, crescer, acho que cresce a instituição e essa formação de todos esses profissionais [...] (B7).

Eu acho que é bem isso que tá escrito na pergunta, é-é-é a... ela não pode contribuir, não, eu acho que ela é fundamental, a informação é fundamental pra pesquisa, fundamental pro aprendizado e isso tudo desenvolve o pensamento crítico [...] é que é assim Evandro, independente de ser bibliotecário, eu acho que a informação é fundamental pra pesquisa, pro aprendizado [...]. Porque é a informação [...] é toda a bagagem que você... que tu vai ter pra poder desenvolver teu espírito... é teu pensamento crítico é, pra dizer, não aquilo que tô fazendo tá certo, aquilo que tô fazendo tá-tá errado, acho que vou seguir por outro caminho, não é esse caminho que eu tenho que seguir, eu acho que é através da informação que tu vai, que tu vai poder fazer, tomar essas decisões em em em toda-todas as áreas da tua vida (B8).

Para B1, B2, B6, B7 e B8 a importância da informação para o desenvolvimento da técnica profissional em atividades como a busca, seleção, análise e uso está em reconhecer que o objeto de trabalho bibliotecário é a informação e por este motivo ela é importante para a execução de atividades no campo de atuação bibliotecária. B1 diz “[...] a informação é o nosso objeto de trabalho diário [...]”, B2 fala “[...] a informação é a base da minha pesquisa [...]”, B6 menciona “É tudo que eu preciso, informação é [...] a base [...] item que eu preciso pra fazer a pesquisa, pra adquirir o conhecimento [...]”, B7 “Eu acho que é [...] dispor de informações [...], é inconcebível você vir pra um setor e você ficar parado achando que você tá... você só, é autossuficiente [...]” e B8 cita que a informação “[...] é fundamental pra pesquisa, fundamental pro aprendizado [...]”.

A informação é importante para desenvolver a CoInfo, pois quando o indivíduo aprende a localizar, selecionar, acessar, organizar e usar a informação, ele pode contribuir com a geração de novos conhecimentos ser alguém que se adaptou e se inseriu na socialização com outros indivíduos da sociedade da aprendizagem (GASQUE, 2012).

Quando B1 declara: *A gente não trabalha com o conhecimento, na minha opinião, a gente trabalha com a informação, o conhecimento se*

forma na cabeça de cada pessoa. Pode-se encontrar aqui, nesta fala, um paradigma da Biblioteconomia a ser rompido. Bibliotecário não trabalha com o conhecimento? Sim, trabalha e isso precisa estar incutido nos profissionais.

B1 menciona que com o passar dos anos pode agregar novas informações e com a soma de informações aprende. Essa menção feita está em consonância com as publicações científicas quando do emprego da expressão “aprendizado ao longo da vida” que Dudziak (2003), Belluzzo (2005; 2011), Campello (2009), Orelo e Vitorino (2012) descrevem em seus artigos; ou então com a expressão “educar-se ao longo da vida” conforme Vitorino (2007), e ainda, “aprendizagem ao longo da vida” o termo utilizado por Gasque (2012). Na declaração de B1 é possível encontrar a afirmação referente à educação continuada quando é mencionada a aquisição de informação e o alargar do conhecimento como forma de aprender para contribuir com o repasse desse aprendizado.

Quando em resposta direcionada para a importância da informação para o desenvolvimento do pensamento crítico, B1 fala da leitura de textos, que ao ler informações forma a sua opinião sobre o assunto, além de dialogar com os pares na relação com o outro no ambiente de trabalho com vistas ao alargamento do pensamento crítico. Na interação com o outro com o intuito de aprender e formar uma opinião, Merleau-Ponty (2002, p. 115) destaca que posso “[...] compreender outras situações diferentes da minha, de criar um caminho entre meu querer e o dos outros, o que é exprimir-me” (MERLEAU-PONTY, 2002, p. 115).

B1 expõe que defende o seu ponto de vista sobre as coisas e sobre a sua visão de mundo para falar do seu pensamento crítico. Em Merleau-Ponty (2010, p. 6) encontro a explanação de que “O mundo não é um objeto do qual possuo comigo a lei de constituição; ele é o meio natural e o campo de todos os meus pensamentos e de todas as minhas percepções explícitas”.

Na fala de B2, percebo a importância da informação para a execução da pesquisa a ser desenvolvida por essa pessoa enquanto profissional bibliotecário, para a leitura de textos no aprendizado ao longo da vida e resolução de problemas que demandem informação. Cita, também, que por meio do uso da informação é que pode embasar algo que lhe falta no momento. Sobre isso, Miranda (2006, p. 99) sinaliza que “O desenvolvimento de competências específicas relacionadas ao trabalho informacional pode fazer parte de um esforço para proporcionar ao usuário os recursos necessários para lidar com a informação que lhe faz falta e para

resolver seus problemas informacionais” (Miranda, 2006, p. 99). Ainda, na menção feita por B2 sobre a informação, diz que contribui para a tomada de decisão quanto às técnicas profissionais a serem adotadas em determinados momentos do trabalho. Em sua declaração consta da afirmativa de ser uma pessoa informada por assuntos que absorve ao longo da vida profissional.

A informação contribui para desenvolver o conhecimento e que promove a orientação na pesquisa para dirimir erros. Pois, dotado de informações o bibliotecário pode repassar o que é correto, relevante e necessário para o interagente, afirma B3.

Campello (2009) menciona o bibliotecário como aquele que pode intervir para supervisionar e orientar a exploração de temas em pesquisa. Na pesquisa orientada, a intervenção profissional “[...] visa propiciar melhores condições para a aprendizagem [...]” (CAMPELLO, 2009, p. 42).

Merleau-Ponty (2002, p. 47) constata que “Uma vez que falo e posso aprender na troca com outros sujeitos falantes [...]”; assim, eu enquanto bibliotecário posso usar da fala na interação com o outro e aprender em conjunto no momento da mediação da informação para o interagente.

O respondente identificado como B4 sinaliza no aprendizado a contribuição da informação, pois alega que “[...] vai abrindo os horizontes né, a pessoa evolui [...]” e menciona a oportunidade de capacitação profissional quando diz que “[...] a pessoa se torna uma pessoa melhor profissionalmente [...]”, que a pessoa que usa informação aprimora as suas técnicas para a prática da profissão. Afirma que por meio da informação o processo de investigação em pesquisas pode ser aprofundado e pormenorizado e contribui para o surgimento de novas ideias e informações. Em relação ao desenvolvimento do pensamento crítico, B4 aponta o domínio de assuntos e do conhecer para a criação de argumentos pessoais. Em relação à citação feita por B4 sobre a oportunidade de capacitação profissional e a criação de argumentos, encontro respaldo em Orelo e Vitorino (2012) quando discutem que a CoInfo possibilita o desenvolvimento do pensamento crítico e o aprendizado ao longo da vida.

Em observação às repostas de B5 encontro a alegação de ser a informação a contribuinte para as pesquisas e sendo aquela que vai embasar quando da ação de comparação entre conceitos, assim como do desenvolvimento de novos conceitos, fundamentar a criação de tecnologias e desenvolver novas formas de pensar. Posso considerar que com essa afirmativa, B5 diz que as inovações que a informação embasa são processos

criativos de profissionais. A informação pode ser recebida ou formulada na experiência, no olhar que o bibliotecário tem para a necessidade do interagente e da comunidade em que atua, declara B5.

Nessa fala de B5, vejo a preocupação com o outro e a empatia ou o descentramento explorado em Merleau-Ponty (2002), assim sendo, quando eu olho eu percebo e se eu percebo, tenho como auxiliar aquele que de mim demanda por algo. A esse respeito, Valverde (2008, p. 171) diz que “A percepção não é, pois, uma atitude meramente contemplativa e, ainda menos, uma ausência de atitude, mas um agenciamento corporal, uma performance, um comportamento que, mais que representar o mundo, exprime o movimento pelo qual nós o habitamos”.

Pelo uso da informação, B6 considera que pode desenvolver o seu conhecimento, alcançar objetivos na vida, pode fazer a pesquisa que precisar, aprender e acionar o seu lado crítico. Em sua explanação encontro a seguinte afirmativa “Item que eu preciso pra fazer a pesquisa, pra adquirir o conhecimento [...]”. Sobre o lidar com o aparato informacional, Campello (2009, p. 11) diz que as pessoas que aprendem a utilizá-lo se tornam “[...] aprendizes autônomos e críticos”.

O respondente B7 diz que tem a obrigação de dispor de informações, que para atuar em uma biblioteca é necessário que o bibliotecário aprenda continuamente, uma vez que alega ser importante aprimorar as técnicas que aprendeu um dia. O aprendizado deve ser dinâmico e constante, que deve ser desenvolvido independente de instituições e sugere a formação de grupos de estudos para a troca de informações entre os bibliotecários da BPSC, para o crescimento no coletivo, em que crescem os profissionais e a instituição, declara B7.

Sobre a proposta de aprendizado em coletividade proposta por B7, Orelo e Vitorino (2012, p. 49) mencionam que o indivíduo competente em informação é aquele que aprendeu a aprender e sabe utilizar os recursos informacionais de modo a conduzir para favorecer a educação de outros, ele “[...] possibilita que os outros a sua volta aprendam com ele, revelando, assim, a solidariedade entre os sujeitos no compartilhamento de suas experiências”.

Nas declarações de B8, estão o aprendizado, a pesquisa, o embasamento, o desenvolvimento pessoal, a visão de mundo e a tomada de decisão como palavras-chave do que foi dito. Segundo esse respondente, a informação é fundamental para a pesquisa e para o aprendizado do bibliotecário ou de quem a use para esse fim; é nela que estão as bases para

o desenvolvimento da pessoa enquanto aprendente no mundo e na vida. Com a informação o indivíduo pode se tornar cidadão e saber o que é certo e errado, bem como escolher qual caminho seguir. Pelo uso da informação, as pessoas podem tomar decisões em diversas áreas da vida. A respeito desse entendimento, Gasque (2012, p. 17) explica que “Viver é, pois, aprender a fazer escolhas, resolver problemas, tomar decisões. Somos convocados todo o tempo a tomar decisões”.

Os bibliotecários reconhecem a informação como insumo fundamental para os seus trabalhos e para os interagentes, eles reconhecem que ela é importante para a formação do conhecimento, para o aprendizado, porém, quando da interpretação e da explanação sobre a contribuição da informação para o pensamento houve confusão de falas.

4.2.3 Compreensão sobre a Competência em Informação

Nesta subseção, constam as falas dos bibliotecários sobre o que é CoInfo, como eles compreendem este termo, sem leitura prévia de material bibliográfico sobre a temática. Foi um exercício de livre conceituação ou tentativa dela. No entanto, trago para este momento a informação de Belluzzo (2014, p. 55) sobre “O ponto central do desenvolvimento de competências na sociedade contemporânea e, principalmente no contexto organizacional, não é mais somente o acesso à informação, mas o que se fazer com o uso da informação”.

Considero válidas e fundamentais as etapas de reconhecimento das necessidades de informação, busca, seleção, avaliação, uso e distribuição de nova informação gerada pelo processo descrito. No entanto, o que Belluzzo (2014) alerta é para que o uso da informação demandada por tantos seja realizado com reflexão e conscientização para saber o que se fazer depois que a pessoa a utilizou. Lankes (2015a, sem paginação) menciona que a biblioteca armazena acervos para dar acesso à informação, “Fazemos isso para promover o aprendizado na comunidade. Fazemos isso para que as nossas comunidades melhorem. Fazemos isso para que nossas comunidades melhorem as vidas de seus membros”. Se as pessoas souberem o que fazer com a informação, elas podem melhorar as suas comunidades e a vida de seu “outro” que está nesse coletivo.

Destarte, a CoInfo do bibliotecário e do interagente deve ser o que Belluzzo (2004) define como sendo um processo ininterrupto de compreensão da informação e universo informacional. Para tanto é

necessário que a pessoa competente em informação faça a interação com fundamentos de conceitos, atitudes e habilidades e internalize-os em seu ser. O que a pessoa objetiva é ter fluência tanto científica quanto tecnológica para conseguir produzir novos conhecimentos com vistas à aplicação na vida das pessoas e da comunidade, ou seja, do campo individual ou do coletivo (BELLUZZO, 2004).

Feita a apresentação da ideia de CoInfo, entrego as falas dos bibliotecários sobre a temática, veja a seguir:

É, é, é simples, mas ao mesmo tempo é complexo. Porque se eu for levar ao pé da letra é alguém que tem habilitação de passar uma informação, só que essa informação não é qualquer informação. É uma informação correta né? Pra qualquer informação eu tenho o Google, né? Então... eu acho que a competência vem com o estudo... né? Que aí liga com a primeira pergunta que é o saber onde procurar e como fazer (B1).

Competência em Informação eu acho que é (risos) [...] é essa habilidade de eu. buscar a informação, desenvolver ela no meu trabalho, no caso seria é, ahn, no meu trabalho, transformar ela em catalogação e indexação e poder passar prum usuário final. Através do meu trabalho, da minha Competência em Informação, ele vai tá se beneficiando desse trabalho que eu fiz (B2).

Eu acho que primeiro é a gente, o bibliotecário ali conseguir conduzir a busca da informação... e... depois assim, localizar, conseguir passar ela porque, às vezes, a gente localiza também, mas não sabe como... como passar pra ele, por exemplo, quando está em outro setor, às vezes, vai pra outro setor e não encontra, daí já não, já não cabe a mim, aí é o outro bibliotecário que tá lá. Mas, é mais essa habilidade assim de localizar, de interagir com ele pra saber o que ele realmente quer. Às vezes, por exemplo, chega lá, quer, ah, eu quero... sobre a história da Holanda. Ah, porque agora tem história lá né? Aí eu pergunto, mas que história da Holanda? É... os holandeses no Brasil? Os holandeses... guerra? Tem que fazer um monte de pergunta até conseguir descobrir o que a pessoa quer. Pra mim seria... habilidade de... saber buscar, de interagir com o usuário, de buscar e de passar essa informação pra ele (risos) (B3).

Eu acho que é a iniciativa que a gente tem de procurar as informações pra si próprio ou pra ajudar alguém, a proatividade, eu acho, a... não... não ter uma atitude passiva e sim ativa, no sentido de buscar informação, nem que

seja pra... pra questões pessoais ou pra ajudar o interagente e os caminhos né, que levam até essa informação, pra chegar a essa informação, correr atrás. Não sei, não sei, não vou conseguir definir tecnicamente... eu acho que é uma atitude proativa em relação a recuperar a informação, os caminhos que levam até essa informação... eu me sinto bem, quando eu, na minha consciência tá, eu me sinto bem segura e plena quando eu tenho essa atitude quando eu quero ajudar alguém, porque, às vezes, a gente tá adoentada ou com má vontade ou porque não tá bem em casa ou... a gente fica meio assim né, em débito e eu tenho consciência disso, [...] eu podia ter atendido melhor, eu podia ter indexado melhor, eu podia ter ido mais um pouquinho, eu podia ter botado uns assuntos do sumário, falando lá do processamento técnico (B4).

Pra mim a palavra competência, ela traz muito... ahn... ela agrega muita coisa né? Então, tem a parte de... o ser competente, não tá vinculado, diretamente, aí nesse ponto, a questão da parte técnica, tá, o ser competente diante do leitor, pra mim, diante do interagente é estar disponível pra ele, porque eu posso não saber, eu posso não... não ter o documento, não ter o livro, não ter a informação, mas se eu tiver disponível em ajudá-lo, eu tô sendo competente, então não preciso tanto da técnica quanto [eu preciso] da disponibilidade pro meu interagente, nessa questão do atendimento direto né, quanto à questão técnica, eu acho que o bibliotecário que tem a parte técnica fortalecida, ele consegue ir além, então ele consegue entender, ele consegue analisar... tudo isso de uma forma muito rápida, porque a gente tem um monte de gente pra atender, né, e consegue propor, então, se a pessoa vem procurar por uma coisa e eu não tenho, mas eu tenho essa amplitude, eu consigo propor semelhanças, ajudá-lo de alguma forma, não deixá-lo sair de mão abanando e eu vou tá sendo altamente competente porque ele vai sair satisfeito, seja num documento físico, seja um site, seja uma indicação, seja um telefone, mas tudo vem de estar disponível pra atender a necessidade de informação do outro né, a competência em informação pra mim é esse posicionamento, essa pré-disposição que a pessoa, que o bibliotecário precisa ter em atender às necessidades informacionais, sejam ela por e-mail, pelo site, pelo telefone, pessoalmente, tentar entender o contexto e responder a altura que o outro está esperando e delimitar o que o outro espera é que é difícil. Essa pra mim é a questão da Competência em Informação para o bibliotecário (B5).

Você tem que tá familiarizado com... com a informação com que tu tá buscando, tem que ter o mínimo de, de, de conhecimento da... do que que tu queres, da... da tua necessidade né [...]. Eu acho que seria isso, essa pessoa já tem um... uma experiência, uma habilidade assim, que ela vai adquirindo com... adquirindo com o tempo né. É uma coisa que se adquire com o tempo, se eu não leio, se eu não faço nada, se eu não busco, se eu não pesquiso, eu não tenho essa competência, eu tenho que ir atrás... me informar, é... enfim, com o tempo eu já vou tendo essa habilidade, essa competência né, da informação, já sei selecionar, avaliar com mais... qualidade, com mais... facilidade (B6).

Eu acho que é a capacidade de... de cada indivíduo se apropriar [...] então, a capacidade que você tem de se apropriar de informações e habilitá-las no seu convívio, no seu convívio pessoal ou profissional, acho que em síntese, poderia dizer isso, tá. E essa formação, essa apropriação eu posso ter internamente, como posso ter também externamente, tá (B7).

Competência em Informação é tu ter uma... tu saber que tu precisa da informação, precisa da informação pra, pra que criar, pra tu ter suas ideias, pra ter os teus pensamentos, pra decidir que o, que o que tu ouve, se a informação que tu buscou segue aquilo que tu pensa e tu pode seguir nesse pensamento, ou então, se a informação que tu buscou vai de encontro com aquilo que tu tas pensando e de repente tu podes decidir é não, realmente, não eu vou continuar a pensar porque eu acho que o meu pensamento tá certo e ou então não vou, vou seguir outra linha é, eu acho que isso tudo é a Competência em Informação (B8).

Como resultado de análise do conteúdo das entrevistas tenho em B1 a afirmação de que CoInfo é alguém que tem habilitação de passar uma informação, não qualquer informação e sim a correta, para isso a competência vem com o estudo, é saber onde procurar e como fazer. Diante dessa declaração, posso tentar associar com a frase de Dudziak (2003, p. 24) quando ela diz: “A utilização da expressão competência em informação parece ser a mais adequada em função de sua definição voltar-se a um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, que agreguem valor..., direcionados à informação e seu vasto universo” (DUDZIAK, 2003, p. 24).

Quando B1 fala de repassar “informação correta” e não qualquer uma, eu faço novamente a relação com Dudziak (2003) em afirmação de

um “saber agir responsável”. No trecho da explicação de B1 sobre “saber onde procurar a informação e como fazer” a busca, eu vislumbro a mobilização de conhecimentos, recursos e habilidades citado por Dudziak (2003). Sobre a competência vir com o tempo é possível ligar ao que Belluzzo (2014, p. 133) alega sobre CoInfo ser “[...] um processo ininterrupto de compreensão da informação e universo informacional [...], há nessa ideia uma ligação com o aprendizado ao longo da vida.

Na articulação de B2, CoInfo é uma atividade técnica, pois menciona ser habilidade para a busca de informação a ser aplicada no desenvolver do trabalho e transformando o seu uso em catalogação e indexação para dar um repasse ao interagente. Informação essa que se refere à publicação do documento da ALA (1989) no tocante ao conceito de pessoa competente em informação, que é aquela que aprendeu a aprender e sabe qual é a estrutura organizacional do conhecimento; sabe como proceder para encontrar a informação que precisa usar para contribuir com o aprendizado de outros, ou seja, é um indivíduo que tem CoInfo para fazer o seu trabalho por meio do benefício do uso da informação ou dos recursos informacionais a ele disponíveis.

Na percepção de B3, a CoInfo é a habilidade de conduzir a busca de informação, de modo a localizar e disponibilizar de acordo com o interesse dos interagentes que demandam por meio da entrevista de referência. Sobre essa concepção de B3, Gasque (2012) expõe as etapas de localização, seleção, acesso, organização e uso da informação como processo de desenvolvimento de competências necessário para gerar conhecimento, assim como para motivar as tomadas de decisões e resolução de problemas.

CoInfo para B4 é ter a habilidade de buscar informação e ter atitude cooperativa e saber os caminhos para o processo de recuperar a informação, mostrou na sua fala a percepção de que as vezes falha por problemas pessoais. Aqui se apresenta a subjetividade como um ruído na CoInfo. Lembrando Belluzzo (2014) sobre a utilização da informação, segundo ela para desenvolver competências o indivíduo precisa acessar a informação e saber o que fazer com essa informação, que uso ele dará para ela. Sobre isso, Lankes (2015 (b)) diz ser necessário saber o que fazer para contribuir com o desenvolvimento social. Senti falta dessa menção nos ditos de B4.

Como resposta, B5 destaca que a palavra competência pode ser entendida como estar disponível para atender o interagente, conseguindo

entender e analisar a necessidade de informação desse outro de maneira ágil; é propor meios de encontrar as fontes de informação que a pessoa demanda para promover a satisfação. CoInfo é o posicionamento e a predisposição profissional para atender às necessidades informacionais utilizando os diversos recursos de informação, bem como analisando o contexto do universo informacional.

Na descrição de B6, há o apontamento de que se deve saber o que é necessário para lidar com a informação; fundamental ter as habilidades técnicas desenvolvidas para entender como selecionar e avaliar informação. B6 diz que CoInfo é a familiarização e o conhecimento da necessidade de informação a ser buscada; para isso é necessário ter experiência e habilidade adquirida com o tempo, com leitura, busca e pesquisa para ter a competência e saber selecionar e avaliar com qualidade e facilidade a informação.

A resposta de B7 possui palavras-chave, como: apropriação (PILLOTTO, 2006; VITORINO, PIANTOLA, 2011; CORRÊA, 2014), mobilização (DUDZIAK, 2003; MIRANDA, 2006; OSTROWER, 2010; VITORINO, 2014) e internalização (DUDZIAK, 2003; BELLUZZO, 2004). Apropriação está evidente na fala, no entanto, mobilização está contida em trazer a informação da qual se apropriou para aplicá-la em seu cotidiano para resolver problemas ou tomar decisões. Internalização fica subentendido pelo processo de aprendizado por meio do se apropriar de informações em sua formação pessoal e profissional. Segundo a definição de B7, CoInfo envolve a capacidade de cada indivíduo de se apropriar de informações para habilitá-las no seu convívio pessoal ou profissional por meio da formação e apropriação interna e externa.

Para B8, a CoInfo tem relação com reconhecimento da necessidade de informação e decisão para o desenvolvimento humano em aspectos de criatividade, ideologias, pensamentos e decisões para confirmação, mudança ou transformação pessoal ou profissional. O conceito elaborado por B8 é de que CoInfo é a conscientização de saber que a pessoa precisa da informação para criar, ter ideias, ter pensamentos, decidir sobre o que é certo e errado para tomar decisão.

A CoInfo é mais do que o processo de busca, seleção, avaliação, utilização e disseminação de novas informações. Ela tem seu ponto central no saber o que fazer com as informações encontradas. Seu uso tem relação com a melhoria de ideias e visam o bem-estar individual e coletivo. Nela, está o processo de internalização de conceitos para o desenvolvimento de

competências, habilidades e atitudes para compreender o universo informacional e as informações, tornando as pessoas fluentes no que fazem e propiciando as tomadas de decisões, bem como a resolução de problemas.

Dessa forma, os bibliotecários da BPSC demonstram que compreendem a CoInfo como sendo as habilidades técnicas necessárias para saber quais os caminhos para buscar a informação, localizar e passar a informação correta para os interagentes ou aplicar no trabalho ou na vida pessoal. Saber onde a informação está e orientar para encontrar local e externamente, com a visão de buscar a satisfação de quem procura por solução de problemas.

Assim sendo, percebo que a CoInfo dos bibliotecários está próximo do que é definido como conceito que encontrei na literatura científica sobre CoInfo. No entanto, como os participantes não leram textos sobre esse tema, foi utilizado o método fenomenológico de deixar aparecer o que está neles, o que eles entendem por CoInfo, o que eles acham que é de acordo com a intuição e pensamento para saber qual é a representação que eles têm do que é Dimensão Estética da CoInfo, como eles pensam e entendem o assunto. Por se manterem perto de um resultado do conceito científico já publicado, considero que por meio da educação continuada eles poderiam ter lido sobre o tema.

Identifico nas falas dos profissionais os seguintes aspectos: B1 apresenta uma resposta permeada pela dimensão técnica da CoInfo; B2 menciona a dimensão técnica, mas deixa transparecer a dimensão estética quando cita que o seu trabalho técnico resulta em algo para o outro, que é o interagente; B3 deixou entender uma ação técnica que é permeada pela dimensão estética; B4 declara a CoInfo como ação com força na técnica bibliotecária e deixa aparecer a dimensão estética quando narra que sente empatia pelo interagente em uma descrição da necessidade de atender às demandas de informação e proceder com a organização da informação com qualidade; em B5, pode-se ver a dimensão estética quando menciona “estar disponível” e a dimensão técnica necessária para o atendimento às demandas de informação. Quando menciona “promover satisfação” e “pré-disposição para atender” há o desvelar da dimensão política e dimensão ética em que o bem-estar social é ponto central; B6 emprega o saber fazer da dimensão técnica e fala de conhecer a necessidade de informação do outro, o que deixa despontar a dimensão estética; B7 quando diz “habilitá-las no seu convívio” se refere ao uso da informação para solucionar um problema ou contribuir para uma tomada de decisão deste respondente ou

do seu “outro”, caracterizando como a dimensão estética. Transparece, também, a dimensão técnica da CoInfo em que de posse da informação o bibliotecário saberá o que fazer e bem feito, de maneira responsável. Se o indivíduo aprende e aplica em seu trabalho o que aprendeu, ele está sendo ético, pois o seu aprendizado está sendo aplicado para o bem do coletivo ao qual ele serve; B8 desenvolve a linha de raciocínio em que está presente em sua fala a dimensão técnica quando menciona a “necessidade de informação”; dimensão estética em relação à fala sobre “criatividade”, “mudança ou transformação pessoal ou profissional”; dimensão política ao se referir à “ideologias”; dimensão ética ao citar a decisão sobre o que deve ou não ser feito.

Como reforça, a literatura as dimensões estão entrecruzadas e surgem nas falas dos bibliotecários, no entanto, a dimensão técnica ainda é muito mais presente nas práticas e maneira de pensar deles. Essa afirmativa se comprova na caracterização dos participantes desta pesquisa, apresentada na subseção 3.2.2, os entrevistados são tecnicistas e estão em funções de extrema técnica. A Biblioteca Pública de Santa Catarina tem funcionários efetivos que são técnicos e outros que são terceirizados no atendimento aos interagentes, estes por sua vez podem ser auxiliares de bibliotecas, mas precisam ter o bibliotecário junto no diálogo e nas entrevistas de referências, nas descobertas com o interagente, para que assim possa-se pensar em **se colocar no lugar do outro**.

4.3 INTERPRETAÇÃO ACERCA DA DIMENSÃO ESTÉTICA DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

Nesta subseção, apresento as quatro categorias que tratam da Dimensão Estética da CoInfo. São elas: percepção a respeito da necessidade de informação; criatividade para resolver problemas que demandem informação; percepção da sensibilidade nas práticas profissionais, e; interpretação sobre a Dimensão Estética da CoInfo. A seguir, está a descrição das falas dos bibliotecários, vejamos.

4.3.1 Percepção a respeito da necessidade de informação

Nesta subseção, as falas dos bibliotecários respondem às questões que são imersas na Estética, na Dimensão Estética da CoInfo. Assim sendo, relembro Rios (2010) em esclarecimento de estar presente nesta dimensão a

percepção sensível da realidade, apreensão consciente da realidade e afetividade do indivíduo. Perceber é descrito em Abbagnano (1970, p. 722) por três aspectos, que são: 1) “[...] qualquer atividade apta a conhecer em geral”; 2) “[...] o ato ou a função apta a conhecer, à qual está presente um objeto real”; 3) “[...] designa uma operação determinada do homem em suas relações com o ambiente”. Para a apresentação dos dados a seguir, considero principalmente o terceiro significado que se volta à interpretação dos estímulos humanos na experiência com o mundo vivido. Pelo exercício estético de perceber é que as respostas abaixo serão analisadas e discutidas.

Aqui na Biblioteca, é... é muito básico, assim, é muito... a necessidade de informação deles é... o não saber onde tá o material. É só isso que eu percebi, assim. Era muito rara a pessoa que vinha: Ah, tu tens alguma coisa que possa né, me ajudar na pesquisa ou em alguma coisa ah eu queria ler sobre tal assunto, não. Eles já vêm com aquilo, que eles têm que pegar e eles só querem saber onde tá o material. Aqui na Biblioteca eu via isso né? Lá nos setores, lá embaixo. Aqui no terceiro andar já é diferente, até pelo público ser diferente né? Então... acompanhei muita gente que ficou um tempão aí procurando só o mesmo assunto. Então a pessoa já tem o foco, ela já sabe o que que ela quer né? (B1).

Eu percebo uma necessidade muito urgente, de ele querer a a informação e querer breve, logo, e de querer muito na mão, de não querer é... procurar ou de desenvolver, ou de procurar vários autores e selecionar e escolher o melhor, não! Ele quer o mais rápido possível e se possível que você pegue o livro, olhe no sumário e abra na página pra ele. Eu vejo uma necessidade muito urgente e... falta a vontade de pensar, de você ter aquela pesquisa, ah eu tenho vários autores aqui, eu vou ler todos, eu vou escolher, não! Eu preciso rápido, pra hoje, eu quero... quando tu começa a dar vários, é varias informações, vários livros pra um usuário ele diz: não, tá bom, tá bom, tá bom, só um já tá bom. Eu percebo essa necessidade, essa urgência (B2).

Ele chega já perguntando né, o que ele quer... (risos)... daí eu vou atrás da informação que ele tá precisando, mas muitas vezes assim, eles não sabem dizer direito o que eles querem também... aí eu vou perguntando, perguntando e... às vezes, também não é aqui mesmo, não tem nada aqui, que ele precisa... na maioria das vezes, eu acredito que sim [consegue perceber a necessidade do interagente]... fazendo perguntas (risos)... perguntando assim, pra que que é, assim, se é algum trabalho escolar, se é

algum de trabalho de faculdade... por exemplo, deixa eu dar um exemplo agora, quem sabe te ajuda mais. Foi um pai com uma menina, ela devia ter uns 11 anos, esses dias, ela tava fazendo um trabalho sobre 7 de setembro, aí ele pediu um livro sobre esse assunto, daí eu peguei (risos), aí eu vi que eles estavam com assim, ele tava tentando explicar pra ela e ela não conseguia entender direito aquele livro ali, aí eu pesquisei mais, mais, aí eu encontrei um livro ilustrado, mais infantil. Aí eu ofereci pra eles aquele livro, tava lá no infantil, daí ele falou assim: ah! era bem isso mesmo que eu tava precisando, porque disse que não tinha como ela... ela não conseguia entender direito a linguagem daquele livro que eu dei, o primeiro né? Aí eles foram lá pro infantil, pegaram aquele livro ilustrado e ela conseguiu fazer o trabalho (risos)... ah, daí, quem foi? Ah, a [...] estagiária, ela falou assim: ah na internet você vai encontrar bastante coisa! Aí ele assim: não, mas eu não quero internet, eu quero ensinar a minha filha a usar a biblioteca e pesquisar em livros (risos) (B3).

Quando ele nos procura, quando ele faz perguntas, ou quando pede algum autor ou pede algum assunto. Mas, se o interagente não vem até nós, quando o material vem até nós, no caso do processamento técnico né, eu tento, [...] tento me colocar no lugar do graduando que não é tão técnico ou do estudante do segundo grau, no caso pra recuperar os assuntos do dia a dia dele né... me colocar no lugar dele é... por exemplo, agora nesse exemplo da matriz de GUT, dá mais atenção ao sumário, porque né, tem assuntos importantes, então, no sumário [...] (B4).

Eu acredito que... eu tô pensando no interagente da Biblioteca Pública... o excesso de informação tão falado hoje, ele não chega a todos ou à maioria dos nossos usuários. Então, eu percebo que hoje o meu leitor, o meu usuário, meu interagente, ele tem necessidades básicas informacionais que, às vezes, a pessoa que está dentro da instituição não consegue identificar, acha que ele já sabe, porque a gente tem um acesso, às vezes, um pouco melhor à informação ou, às vezes, a gente tem uma tendência pra determinado assunto e acaba passando por cima de alguns degraus que a pessoa não conhece e aí a comunicação, ela não flui, porque ela quer o básico e, às vezes, a gente não fornece o básico tá... então, essa é a minha percepção a respeito das necessidades, a maioria dos nossos leitores, dos nossos visitantes, eles não sabem muito bem o que eles querem, vem a tal história do livro de capa vermelha com nome azul e aí a gente diz: “mas eu não posso te ajudar”. Não, eu posso sim, vamos lá né? Hoje o Google é

uma ferramenta extremamente necessária, eu vejo que o profissional, hoje, ele não vive mais sem ferramentas de busca online e a gente pode fazer esse tipo de pergunta que seriam óbvias né, pra tentar, o máximo, ajudá-lo, né? Essa conversa, esse desenvolvimento, tá, mas aonde que tu viu esse livro? Como mais que ele era? Foi indicação de alguém? E aí a gente acaba descobrindo que foi um professor de tal disciplina, então a gente já tem uma vertente um pouco mais forte. Ah, é da área de Educação, é da área... e esse é o nosso papel! Extrair do interagente aquilo que ele quer sem ele mesmo saber. Se a gente não fizer essa pesquisa, se a gente não perceber que ele precisa de ajuda para descobrir do que precisa ele vai sair insatisfeito, ele vai sair com um livro de capa vermelha, de letra azul, mas não era aquilo que ele queria. Essa é a minha percepção (B5).

Quando eu faço as... quando eu pergunto... quando ele tá falando pra mim o que ele quer e eu volto com as perguntas, pra entender melhor o que que ele tá ... buscando, essa troca né? Com uma conversa né... Mais ou menos isso... pra eu poder tirar dele o que... ter uma noção do que ele tá... buscando. A maioria ali busca... é... são duas linhas assim, mais que eu vejo, são estudantes... normal, de... de graduação, de colégio... de ensino médio, enfim, que vem por causa dos trabalhos, os professores deram uma direção “ah, eu quero que faça trabalho sobre isso”, até uns TCC’s também... e o outro lado é o pessoal que estuda pra concurso, que é... esses aí já vem... já sabem o material que querem... ou tema, né... já é mais direto, né, é mais fácil, né, a gente tem esse material específico... e o outro lado são os estudantes em geral... que vem com temas, que vem com autores, né... esse tipo de, de busca... a maioria... que a maioria procura ali no obras gerais (B6).

Tem que tá interagindo né, você não faz isso... porque se você... fica... tem essas, tem essas competências, tem essas informações, né, mas isso fica restrito apenas a você... um catálogo fechado... o catálogo fechado, tá lacrado ali e ninguém consegue violar esse catálogo né, mas eu acho que é isso... e... e... e perde também o caráter social. Minha percepção... bom... a, nesse setor aqui, a gente tem assim um pequeno diferencial, tá, porque a grande maioria das pessoas que chegam aqui, elas já têm uma formação... formação acadêmica óbvio né, mas elas já têm essas suas informações, suas necessidades de informação já bem claras né, é diferente de chegar um... um leitor aqui, um interagente que solicita assim: eu queria ver quando foi a minha publicação, da minha aposentadoria, como eu faço,

né? Pra fazer essa busca, né. Então, eu acho que essa é uma situação que... aí entra o papel desse... da habilidade desse funcionário, né... é muito fácil pegar aquele diário oficial e entregá-lo, ó tá aqui... tá aqui... (risos) e ele vai olhar aquele... montoeira de... de... de páginas e vai dizer: daonde eu começo? E muitas vezes, ele pode até ficar ressentido e por timidez, né, até mesmo se achar ignorante, né, é... acabar não fazendo... atendendo as suas necessidades. Eu acho que aí entra nós, nosso papel de intermediar, de... de negociar essa... essa... busca, tá, educá-lo, inclusive, como ele pode é... é... é conseguir atender essas demandas e outras também, né, porque muitas vezes a gente tem que entender o que ele tá querendo, às vezes pode tá querendo uma publicação que não é no diário oficial do Estado, no diário oficial da União, então nós temos que também ter essa sacada, isso são habilidades, se nós não tivermos essas habilidades, tá, nós vamos deixar essa informação, esse interagente totalmente perdido e ele vai sair daqui dizendo assim, mais confuso do que entrou, dizendo: a biblioteca não... não... não tem a aqui, onde eu vou conseguir? Acho que essa dimensão que a gente tem que ter realmente de... é, é, estética no sentido de... pode ser no sentido de sensibilizar né? Nesse sentido né, de sensibilizar, de estar sensibilizado (risos), acho que isso que é importante né, eu acho que acima de tudo nós temos que estar bem sensibilizado, nós atendemos o público, as pessoas vêm aqui, a nós pra atender as suas necessidades de informação e nós somos, em tese, né, os profissionais habilitados pra isso, então... agora tudo vai depender... eu acho que isso é importante realmente, tá chamando uma atenção dessa nossa habilidade, cara, como a gente se apropria, pra poder atender a esse indivíduo (B7).

Ahn, é... é... eu acho que o interagente chega até, até o bibliotecário e... di...questiona né, fala, ahn, o que ele veio buscar, e... eu acho que é justamente nessa, nessa história de, de mostrar o sistema é, ajudar ele a achar informação, tu vai descobrindo é, a necessidade, a necessidade dele e tu pode, às vezes, descobrir que (risos) ele tá meio fora daquilo que ele mesmo precisa, entende, então, mas é nessa conversa toda com o usu...o interagente que tu, que tu percebe, é, qual a real necessidade dele e até onde tu podes ir, é, até on... é... quantas, quantos livros tu vais ter que pegar pra... pra poder sanar a dúvida que ele chegou, ou então não, só com um livro tu já vai, já vai saber que ele, vai tá, vai tá resolvendo o problema dele, entende? Mas eu acho que é... nessa conversa a respeito da informação que ele, que ele precisa (B8).

Na percepção de todos os bibliotecários entrevistados a necessidade de informação é despontada no diálogo, quando há a solicitação em sua maioria por obras bibliográficas específicas e previamente indicadas por alguém; raramente as pessoas demandam por temas e assuntos para construir e desenvolver uma pesquisa com a ajuda bibliotecária. Assim sendo, a necessidade de informação é percebida por meio da conversa em que uma pessoa pergunta e o outro responde e vice-versa, para chegar a um objetivo: recuperar a informação desejada.

Sobre o modo como as pessoas interagem no “terceiro andar” em que está localizado o Setor de Santa Catarina e Obras Raras, B1 declara que ocorre de maneira diversa dos outros setores por ser um público diferenciado e porque eles sabem o que querem e o que precisam.

De acordo com essa afirmativa de B1, eu percebo que nas práticas profissionais exercidas neste setor, especificamente, em sua maioria estão presentes as pessoas que estudam graduação e pós-graduação, ou então, escritores, jornalistas, demais atores da sociedade que lidam com a informação como produto necessário para as suas ações. São poucas as pessoas que procuram interagir no setor para buscar algo que seja de interesse pessoal. Existe este tipo de busca sim, no entanto, é mínimo o número de interagentes que buscam informação para atividades escolares, ou que precisam de comprovação para uma tomada de decisão e resolver um problema de ordem prática e pessoal, como exemplo posso citar: lista telefônica, diário oficial, legislação, notícias de jornais, como os itens da coleção mais procurados.

Além do diálogo para saber o que a pessoa precisa realmente, B2 percebe a urgência em resolver o problema e logo deixar o local. Há em sua declaração a afirmativa de demandas feitas nos setores por informações pontuais e sem o interesse em fazer uma comparação de ideias entre as possíveis fontes de informação para eleger qual seria a mais adequada para a necessidade de quem procura por informação.

B3 diz que a necessidade de informação é percebida da abordagem que a pessoa faz quando chega à biblioteca e faz perguntas para localizar o item do acervo em que a informação de que precisa está registrada. Menciona o ato de fazer perguntas para conseguir entender qual é a necessidade do outro, o que é caracterizado na Biblioteconomia como “Entrevista de Referência”. Em sua declaração está que além da entrega dos materiais que as pessoas pedem para consultar e levar para suas casas, B3 fala que observa como a pessoa interage com o acervo e em caso específico

explicou que ao perceber a dificuldade encontrada pelos interagentes em entender o conteúdo da obra, tendo em vista a não adequação do conteúdo à faixa etária do consultante, indicou outro livro que continha o mesmo assunto e de acordo com o perfil da pessoa e conseguiu minimizar o problema do acesso à matéria pesquisada. Então, por meio do diálogo é que ocorreu a percepção da necessidade de informação das pessoas atendidas. Sobre isso, Baumgarten (2012, p. 70) afirma que a dimensão estética surge quando um indivíduo considera “[...] adaptar cientificamente os conhecimentos à capacidade de compreensão de qualquer pessoa”.

Eu percebo na fala de B3 o seu cumprimento de atribuição profissional inserido no espaço de pesquisa e uso da informação. Considero haver a realização de atividades técnicas bibliotecárias e uma apresentação da dimensão estética quando B3 faz a exemplificação do caso de fornecer a informação de acordo com as características educacionais do interagente, que no caso era de uma criança descobrindo as informações e a pesquisa. B3 foi sensível ao “outro” e se envolveu afetivamente com o indivíduo, o que Rios (2010) menciona como criatividade e empatia humana. Há estética na ação bibliotecária quando algo foi percebido pelo sentido humano, conforme Cotrim (2006) e subsidiou a solução do problema.

Salienta B4 que a conversa sobre a necessidade de informação é o modo pelo qual consegue perceber a necessidade de informação. Manifesta que a catalogação e a indexação podem ser tarefas executadas com a utilização de termos mais próximos da forma como os interagentes costumam procurar, utilizando termos que possam remeter ao sumário das obras, pois tenta se colocar no lugar do outro.

Na resposta de B5, está a constatação de que os interagentes têm necessidades de informação que são básicas e que eles querem o básico. Destaca que as pessoas, em sua maioria, apresentam dificuldades de reconhecer o tipo de informação da qual precisam e desejam. Menciona a necessidade de se envolver com o problema dos “outros” em ação conjunta para estabelecer os dados necessários para se chegar à informação, elencar as informações preliminares que os levaram até a biblioteca. B5, para explicar esse processo, expressa o seguinte: “Extrair do interagente aquilo que ele quer sem ele mesmo saber”. Diante dessa informação, tenho a constatação de que ao descrever a maneira como B5 se relaciona para atender a uma demanda de informação fica evidente a dimensão técnica da CoInfo. No entanto, a preocupação em atender e repassar para as mãos dos interagentes a informação correta, ou seja, aquela que eles precisam e

procuram, nesse tocante, B5 deixa aparecer em sua fala a dimensão estética da CoInfo. Sobre isso, Zingano (2002) menciona que em Aristóteles a percepção da realidade estava atrelada aos sentidos e de modo mais pragmático, ainda menciona que ao perceber o contexto social, pode prestar “[...] atenção a problemas mais concretos” (ZINGANO, 2002, p. 11).

Por meio da conversa e da troca de informações sobre o que é desejado, é que B6 apresenta a forma pela qual percebe a necessidade de informação. A constatação dos motivos que levaram os interagentes até a biblioteca é variada: para responder a questionamentos de professores dos níveis educacionais, trabalhos escolares e acadêmicos e concurso público. São buscas por informações pontuais e diretas em títulos, autores e assuntos. Essa fala de B6 aponta para a definição de Abbagnano (1970) sobre percepção no primeiro sentido, que era o de “[...] qualquer atividade apta a conhecer em geral”, apesar de se ligar aos outros sentidos que são: conhecer um objeto real e operação determinada pelo homem nas atividades que executa. A dimensão técnica de atendimento de referência é apresentada, mas a dimensão estética quase não é perceptível na fala de B6. Posso perceber que há sensibilidade na preocupação em perguntar sobre o tema de pesquisa do interagente e B6 poder fazer a pesquisa na base de dados ou outro recurso informacional, mas é uma apresentação mínima de percepção sensível da realidade. Não posso dizer que tudo o que foi possível captar para auxiliar o indivíduo que procura por algo foi feito, como bem diz Cotrim (2006) sobre Estética ser a capacidade de se fazer tudo o que pode ser feito para perceber pelos sentidos.

B7 declara que o bibliotecário precisa interagir e não ser um catálogo fechado e inviolável, pois ser for assim perderá o caráter social no desenvolver de sua profissão. Vitorino e Piantola (2011) comentam que por meio da sensibilidade a CoInfo se desenvolve no indivíduo competente em informação e no outro. B7 percebe nos interagentes que procuram informações no setor em que trabalha o conhecimento necessário para buscar e encontrar informações de que precisam, alega que por se tratar de pessoas com formação no nível de graduação, elas sabem como encontrar o que buscam tendo como base a formação em nível de graduação para a sua maioria. Ainda, afirma que são pessoas que sabem o que querem e o que precisam para satisfazer as suas necessidades de informação. São esclarecidas, são pessoas que aprenderam a aprender de acordo com Hatschbach (2002), Dudziak (2003), Campello e Abreu (2005), Campello (2009) e Gasque (2012). No entanto, não descarta a presença de pessoas

que procuram por publicações oficiais e apresentam dificuldades de compreensão de como funciona a estrutura desse tipo de fonte de informação, necessitando do bibliotecário agindo como intermediador e educador para orientá-los na pesquisa. Campello (2009) afirma que é papel do bibliotecário educar e orientar a pesquisa bibliográfica, no manuseio dos recursos informacionais e fontes de informação, a ação bibliotecária deve ser ampliada para abranger aprendizagens que sejam consideradas mais complexas. Fala da habilidade profissional para lidar com a desorganização dos interagentes e ajudá-los a colocar ordem nas suas ideias e encontrar o que precisam. Ainda sobre a percepção sobre as necessidades de informação dos interagentes, B7 explica ser importante a sensibilização no atendimento ao público da biblioteca com vista a atender à necessidade deles e tentar entender o que desejam e satisfazê-los em suas buscas.

Quando analiso a fala de B7, encontro informações sobre o bibliotecário não poder se fechar em seu mundo de técnica apenas. Na fala há uma afirmação de que é necessário se abrir para o mundo e percebê-lo. Dessa forma, vejo em Dupond (2010, p. 62) a possibilidade de compreensão de mundo quando ele diz que:

Merleau-Ponty procura restituir a percepção em seu sentido originário, que é o de ser nossa abertura e nossa iniciação ao mundo, nossa ‘inserção’ num mundo [...], a percepção é, portanto, o ‘fenômeno originário’ em que determina o sentido de ser de todo ser que possamos conceber [...].

Inserido no mundo e percebendo a realidade de forma sensível, B7 pode deixar surgir a dimensão estética da CoInfo. Como a Estética é considerada a arte do belo, posso trazer de Dufrenne (2008) o destaque de o belo surgir na dimensão estética dotado de estímulos que inspiram, mobilizam a alma humana para, então, torná-la disponível.

Da percepção sensível da realidade explanada por Rios (2010), o indivíduo tem condições de envolver-se com as coisas que estão ao seu redor, sente o que precisa ser captado para agir, é estimulado a lidar com seu universo em uma dimensão estética, ou seja, percebendo e sentindo o que pode ser percebido e sentido, como afirma Cotrim (2006). Agindo assim, Barros (2012) afirma que pela sensibilidade o indivíduo em seu processo cognitivo e de pensamento alcança a estética. Destarte, vejo na fala de B7 a dimensão estética mais presente que a técnica.

Vejo na explicação de B8 o diálogo como fundamental para descobrir os anseios alheios e o questionamento como forma de interagir para refinar a busca por informação. Menciona, também, que durante a orientação de como utilizar os recursos tecnológicos para acesso à base de dados, **descobre com o interagente** o que ele realmente quer. O processo permite conhecer novos termos e novas possibilidades que são repassados para o bibliotecário. Há uma necessidade de educação para minimizar dúvidas e orientar a pesquisa. Cortella (2007, p. 34) registra que “Aquele ou aquela que aprende a aprender ganha autonomia”. Esse é o intuito bibliotecário, ensinar as pessoas a serem autônomas para realizarem suas próprias buscas, localizações, seleções, para avaliação e uso. Segundo Cortella (2005, p. 35) “[...] formar pessoas para a autonomia exige que elas desenvolvam a sensibilidade, a capacidade de acumulação de conhecimento e dar a ele aplicabilidade”. O que remete à ideia exposta por Campello (2009), Belluzzo (2014) e Lankes (2015b) de que é preciso saber o que fazer com a informação, como usá-la. Em sua fala, B8 manifesta que existe um limite social e político em que um não invade o espaço do outro, respeitando o direito do outro. Essa declaração está descrita quando B8 diz “[...] tu percebe [...] qual a real necessidade dele e até onde tu podes ir [...] quantos livros tu vais ter que pegar [...] pra poder sanar a dúvida que ele chegou, ou então não, só com um livro tu já vai [...] saber que ele, vai ta [...] resolvendo o problema dele, entende?”. Vejo nesse excerto a dimensão ética e política em que o bem-estar está sendo respeitado e o limite de permissão dada para interferir na busca pela informação requerida. Rasche (2014) menciona a ética profissional ser compreendida como o desejo bibliotecário por uma conduta exemplar, buscando a superação de desafios na relação com os membros da sociedade, procurando por melhores condições de atendimento. A Dimensão Estética pode ser notada apenas quando B8 fala da conversa para perceber a necessidade do interagente.

A percepção dos bibliotecários a respeito das necessidades de informação em atendimento aos interagentes tem referência no diálogo entre profissional e comunidade para que na entrevista de referência possa ser descoberto o que a pessoa deseja em termos de informação.

4.3.2 Criatividade para resolver problemas que demandem informação

Para o desenvolvimento da CoInfo o bibliotecário precisa compreender e entender o conjunto de competências, habilidades e atitudes

necessário para lidar com o complexo informacional de forma ética e racional. Orelo e Vitorino (2012) afirmam que a CoInfo está além das habilidades técnicas do bibliotecário (identificar, recuperar e usar a informação). Nela está intrínseco o cognitivo do indivíduo, a compreensão e a interpretação das informações, assim como o desenvolvimento do processo de pensar criticamente, imaginar, criar e refletir.

A criatividade como sendo parte integrante da CoInfo e do processo cognitivo relaciona-se com o que Ostrower (2010) coloca como potencial inerente ao homem e que por meio da experiência de vida o homem sente a necessidade de criar e dar forma a algo novo; para a autora, uma vez que o criar e o viver se interligam “O criativo do homem se daria ao nível do sensível” (OSTROWER, 2010, p. 17).

Criatividade na Dimensão Estética da CoInfo está na subjetividade do homem, Orelo e Vitorino (2012, p. 52) mencionam que “[...] os elementos intrínsecos ao ser humano, por meio de experiências individuais, vividas na coletividade, que podem resultar em maior sensibilidade para com o outro e criatividade no fazer profissional”.

Dessa feita, apresento as falas dos bibliotecários da BPSC sobre a criatividade para resolver problemas que demandem informação, veja:

Eu acho que aqui dentro, a questão da criatividade tá mais ligada a... ao conhecimento de cada um, a... o que cada um vivenciou, o que cada um trouxe quando visitou, ou escutou, né, e aí eu posso dar uma informação... mais completa do que uma pessoa que não, não teve esse, essa vivência, que não conheceu, né, que não sabe como funciona, é... ou até usar como exemplos, que a gente já tentou botar em prática aqui na Biblioteca [...], por exemplo, ah eu fui lá em São Paulo na biblioteca estadual lá e vi que a... a CDD que eles usam, no livro, é só o primeiro número, ela não é... detalhada né? Então, houve a sugestão de ser colocado isso em prática pra facilitar pro usuário, pro usuário não interessa saber se é 0098164 né, interessa saber que é história de Santa Catarina e deu (B1).

Primeiro tu tem que tá aberto, tu tem que tá... tu tem que ter vontade de ajudar, tem que ter... ah, se eu não tenho a informação na hora ou eu não consigo resolver esse problema, não, eu não tenho essa informação, é mais... Pra gente é o mais cômodo dizer. Então, eu acho que a criatividade, tá em primeiro tu tá aberto, tu ter a disponibilidade de ajudar esse interagente e aí tu usar primeiro conversando, seja o bibliotecário de referência mesmo, vê qual é a necessidade dele, qual o problema que ele

tem e ainda que seja pesquisar na internet, que seja dando um jornal, que seja tu dando a tua própria experiência. De repente ele quer uma informação que tu já viveu, que tu já teve e tu está disponível naquele momento, de conversar com ele, de tirar um momento e se, é, colocar à disposição dele (B2).

Não sei responder... eu tô tentando lembrar de um exemplo, de um caso... O que chama mais a atenção assim, mas já tinha quando eu entrei né, são os livros do vestibular né, que eles acham o máximo aquela mesa ali também com os livros expostos só pro vestibular, pra eles é prático, eles chegam ali e já pegam (B3).

Usando outras fontes mais acessíveis ou trocando com os colegas, informação, ah eu preciso tal, onde será que eu posso localizar, não temos na biblioteca, ou indicar uma outra biblioteca (B4).

Eu costumo é... olhar pros problemas e sempre ver um lado de modificá-lo, de amenizá-lo e até tentar resolvê-lo, tá? Agora a criatividade para resolver problemas que demandem informação é a questão de... vamos dizer assim, é... hoje as pessoas recorrem à internet pra tudo, mesmo hoje tendo um acervo de 300 mil exemplares, a gente primeiro pesquisa na internet pra depois vai pro livro. Claro, tem a questão da atualidade, tem a questão da localização, do manuseio, do acesso rápido, a gente sabe tudo isso. Em compensação, às vezes, a gente precisa mostrar os livros, mostrar o acervo, ensinar usar uma enciclopédia, ensinar a grandiosidade que é a leitura, também, no papel. Não que eu seja ahn... avessa à leitura digital, tá longe de mim, na verdade. Mas, essa criatividade, ela pode ser despertada quando eu utilizo de meios que não são mais tão comuns né, hoje. Se eu pegar uma criança de 10 anos, ela não sabe consultar uma enciclopédia... tá, vamos botar um jovem, um adolescente [de] 14, ele também não sabe, né? Então, isso é necessidade básica, porque o conceito do alfabeto, da organização, ele também vai precisar pra busca digital. Então, não é só... ah porque a enciclopédia é de 1900 e bolinha e a gente não vai precisar do conteúdo que tá ali, não [...]. Então, a gente pode sim, mostrar pra ele que há recursos e que uma coisa instiga a outra e que tem momentos que a gente não pode ser tão objetivo, a gente tem que ser um pouco mais amplo, possibilitar esse desdobramento da criatividade (B5).

Olha, eu não sei se sou muito criativa, (risos)... mas quando eu não consigo ajudar com o sistema... é isso que eu te falei, eu busco em outra... busco,

tipo no Google, né... mais informações ali, daquele autor, né... enfim, daquele tema, pra ver se a gente tem algo similar, ou que possa ajudar, mais nesse sentido [...]. Porque não é só o sistema, jogar ali o termo, né, no sistema... às vezes a gente pode colaborar nesse sentido... e até indicando outros lugares, porque a gente não tem todo o material, né, então a gente indica outras bibliotecas também... outros modos de pesquisa, enfim (B6).

Semana passada aconteceu uma situação que de repente pode tá... não que seja algo criativo, mas pra ele foi importante, foi uma descoberta pra ele, foi o acesso, é ... tavam duas meninas pesquisando em alguns jornais e de repente me chamaram e, né, eu passei, tem esse jornal? E aí eu olhei... não mas esses jornais já tão digitalizados! Aí ela assim: É? Mas, eu tenho que falar com meu chefe. O chefe seria o professor que depois chegou. Aí ele veio falar comigo, aí eu mostrei pra ele... ó, nós tamos hoje com esse serviço, esse serviço tá aqui disponível e eu... acessei a plataforma, a base de dados e entrei. Esses jornais aqui, você pode até querer usar o jornal original, mas é um jornal de 1860, a gente já tá salvaguardando ele pra ... aí você pode até interromper a sua busca nesse jornal e partir pra outros jornais que não tão digitalizados, porque esse aqui [digitalizado] já resolve. Eu mostrei pra ele, inclusive, a aplicação do OCR e o cara chegou: tá tudo resolvido pra mim, vou fazer isso no banheiro da minha casa. Então, obviamente, pra ele, isso foi algo muito criativo, pra nós nem tanto, porque isso faz parte do nosso exercício. Às vezes, a gente também tem situações que... por isso que a gente tem que tá, como você falou, do ambiente externo, fora das quatro paredes dos arquivos, né, esses trabalhos de rede, eu acho fundamental, porque muitas vezes você tem que sinalizar pra ele que esse tipo de... de informação, muitas vezes, não necessariamente tem que tá no acervo da biblioteca, então você sinaliza pra ele outros locais, então vou dá exemplo: Casa da Memória, que hoje é a parte mais iconográfica, de fotografias, o Arquivo Histórico, o Arquivo Público do Estado, às vezes até ... com quem quer informações mais detalhadas sobre as eleições, né, nas bibliotecas do Tribunal Regional Eleitoral, Biblioteca da Assembleia Legislativa, então, eu acho que são, também... não deixam de ser ações, né... é... são informacionais né, são institucionais, mas, também, são ações, ações daquele momento, desperta uma certa criatividade pra ele, que ele pode buscar essas, outras informações em outros ambientes, mas aquilo que eu digo né, a gente precisa ter essa informação, a gente precisa tá qualificado nisso aí, porque senão a gente pode dizer: ó, não tem... essa informação não tem,

infelizmente isso... ou esse livro, esse relatório de governo né, então eu acho que é... a criatividade, não sei se isso é um... tô dando um bom exemplo de criatividade, mas eu acho que é a gente buscar né, outras ações né, pra atendê-lo (B7).

Na verdade eu acho que (risos) a gente tem que usar a criatividade, a gente usa a criatividade direto, eu acho... com o... com o usuário, porque a gente não sabe como que ele chega, como o usuário chega, é... tem usuários que tu consegue, tu consegue ser bem técnica mesmo, vai lá pega o livro dá, tchau, é isso. Mas tem usuários que tu tem que usar criatividade pra, pra tudo, toda informação e nós aqui de Biblioteca Pública mesmo, que eu acho que a gente tem é... o nosso serviço tem muito além da-das-da mesa e da cadeira e do e do setor do bibliotecário né, é, a gente aqui... até mesmo, ahn, eu falo, eu posso dá um exemplo? O exemplo do Jean, né, que veio aqui, ele é, ele é um rapaz que vinha aqui buscar informação, mas ele não falava com ninguém, ele não conversava com ninguém, ele é... se vestia mal, se, se, não tomava banho, né, a gente nesse caso... e ele queria, queria usar o computador, ele queria ter informação, ele queria buscar, ele caminhava nas prateleiras tudo né. Mas, pra gente sanar a informação dele, a gente teve que trabalhar outras coisas nele e nisso a gente usou criat... teve que usar criatividade. Como é que tu vai fazer pra chegar próximo de uma pessoa que não, que não chega, né, então, a gente tem que usar criatividade e conseguimos. Por isso que eu digo que o trabalho do bibliotecário da Biblioteca Pública é muito além, é muito maior do que só trazer um livro da estante e botar na mesa pra pessoa resolver uma pesquisa né (B8).

Percebo nas falas dos entrevistados que de B1 a B7 a criatividade é apresentada dentro do que é comum e óbvio. Para confirmar este meu posicionamento diante da leitura e análise das informações recolhidas por meio das falas deles basta reler os excertos. No exercício de buscar criatividade nas transcrições das gravações eu apresento a seguir mais observações sobre este ponto em específico.

Considero a fala de B1 sobre criatividade como um reconhecimento de se ter conhecimento geral e de experiência de vida para aplicar em situações problemas; trata-se da tentativa de readaptação ao que é apresentado por algumas pessoas como problema por meio da tomada de decisão com base em algo que viu em outro lugar e funcionava. B1 cita o exemplo da simplificação do número de classificação da obra bibliográfica,

com a numeração por assunto em seu primeiro nível, ou seja, dentro do número de assunto sem detalhamento dentro dessa classe. Trata-se de uma ação da técnica bibliotecária que pode beneficiar o coletivo. Rios (2010) diz que a criatividade se liga a uma atividade social significativa para o homem, assim, ligo esse pensamento com a descrição de B1. Se para a comunidade da biblioteca a classificação de conteúdo e a aplicação de números curtos são mais significativo do que um número imenso que ele não sabe o que significa e dificulta o entendimento de como encontrar na estante, posso considerar como algo criativo para o bem social e coletivo. Interpreto a fala de B1 como sendo sensível ao outro, uma vez que essa readequação vislumbra a pessoa que vai usar da nova numeração para se localizar nas estantes e de modo autônomo se orientar no que precisa.

Nas considerações de B2, a dimensão estética está descrita na primeira linha da transcrição do que foi dito, quando menciona o bibliotecário disposto a ajudar e ir além do que pode ou não estar nas estantes ou na base de dados da instituição. Essa atitude é o que Rios (2010) declara como ser sensível ao outro, ser afetivo com outros indivíduos. Cotrim (2006) menciona sobre perceber tudo o que é preciso perceber pelos sentidos.

Justifico isso com a fala de B2, que cita o envolvimento de um indivíduo com o outro e a sua necessidade o diálogo para entender melhor essa outra pessoa. Assim, o bibliotecário e o interagente se relacionam para proceder com buscas na internet, oferecer obras que estão no local ou fora dele, ou até mesmo contribuir com a sua experiência com situações parecidas. Ele pode buscar no que viveu de algo parecido e indicar locais utilizados para resolver o problema que tinha diante de si.

Percebo na declaração de B2 que a criatividade para resolver problemas que demandem informação está apenas na tentativa de utilizar todos os recursos institucionais primeiramente, para depois poder indicar outros lugares que possam ter condições de atender ao interagente.

Sobre isso, Pillotto (2007, p. 58) orienta que o conhecimento sensível se encontra na apreensão da realidade e que o perceber possibilitar “[...] perceber tudo o que está à sua volta”.

Ao tentar fazer o exercício de pensar e descrever o que é criatividade na ação bibliotecária para resolver problemas que demandem informação, B3 apresenta dificuldades em responder e considera ser criativo quando o profissional contribui para o acesso à informação que é mais demandada na instituição ou no setor de atuação, como exemplo cita

as obras utilizadas para o vestibular. Como são procurados diariamente durante o período que antecede as provas, as pessoas não precisam ir até a estante e selecionar entre as várias estantes e prateleiras o livro, uma vez que todos eles foram reunidos em um único local e de fácil acesso, que no caso da BPSC é uma mesa para a exposição dos livros do vestibular colocada na entrada do setor de literatura e bem perto da porta. Assim, quem entra pode pegar a obra e ir para o balcão de empréstimos sem precisar fazer a procura na base de dados pelo número de localização e estantes. Para Ostrower (2010) “[...] a criação se articula principalmente através da sensibilidade” e B3 considera ser sensível ao outro a atitude de não fazê-lo gastar um tempo na procura de um livro e economizar esse tempo para ler a obra ou estudar outras matérias.

Seguindo a mesma linha de raciocínio de B2, B4 diz que ser criativo é usar as fontes disponíveis em outros locais, em outras unidades de informação. Acrescenta que a troca entre os pares pode ser uma das alternativas para se chegar a um consenso do local mais apropriado para o interagente obter as informações.

B5 afirma que é preciso ver os problemas de modo a modificá-los ou amenizá-los e, porque não, resolvê-los. Segundo esta pessoa entrevistada, as pessoas podem recorrer aos recursos informacionais existentes, sendo eles virtuais ou impressos, para satisfazer às suas necessidades de informação. Diante dessa vastidão e possibilidades, B5 considera importante orientar o interagente a manusear e localizar informações em materiais não tão usuais na forma física na realidade do século XXI; como exemplo cita as enciclopédias, um material de referência.

A fala de B6 deixar transparecer que criatividade ante a demanda de informação é contribuir com a utilização de recursos informacionais, é utilizar o Google para buscas mais gerais e fazer análises e comparações de similaridade; é saber o local em que a informação está, com a indicação de outros ambientes informacionais, uma declaração idêntica a de B2 e B4.

Sobre a criatividade e a solução para as demandas de informação, B7 afirma ser a apresentação de um produto existente que o outro desconhece e que na descoberta deles passa a usar e se beneficiar. Como exemplo citou a digitalização de alguns jornais catarinenses disponibilizados na página da BPSC para o acesso remoto de forma aberta; esse produto não existia e foi criado para atender ao interagente. Em seguida, B7 explicita o mesmo que B2, B4 e B6 sobre a indicação de se buscar a informação fora das paredes do ambiente de atuação do

bibliotecário e elenca algumas unidades de informação para indicar ao interagente, como: Casa da Memória; Arquivo Histórico; Arquivo Público do Estado; Tribunal Regional Eleitoral; Biblioteca da Assembleia Legislativa.

Para saber o que o interagente deseja, entendê-lo por meio de associações possíveis é o que B8 alega ser criatividade para resolver um problema que demande informação. Ser criativo tira o bibliotecário de sua zona de conforto e o coloca e se envolver com a necessidade do outro. Exemplifica a criatividade sobre a ação feita com um interagente que não se comunicava com ninguém, não era asseado e exalava mau cheiro, o que dificulta a aproximação e gera rejeição de outros. Mas, que por meio de uma aproximação ocorreu o diálogo e a solução para o problema dele, pessoal e informacional. No compartilhamento feito por B8, encontra-se a afirmativa de ser o trabalho do bibliotecário permitir o acesso à informação, no entanto, sua ação deve ser como bem fala B8 “[...] *muito maior do que só trazer um livro da estante e botar na mesa pra pessoa resolver uma pesquisa, né?*” (B8).

Nas respostas, os bibliotecários falaram muito em recriar algo já experienciado em outro local e adaptar às necessidades da BPSC, uma cópia do que o outro faz, a imitação de ações feitas que funcionam em outros espaços e aplicar na biblioteca. Comentaram sobre pesquisar em outras fontes de informação que não os que compõem o acervo local e repassar informações para o interagente; fornecer algo similar ou indicar outras fontes de informação como menção à criatividade. Houve também a citação de orientar as pessoas a utilizar algo que não está em uso na sociedade contemporânea como algo criativo; criar estaria no ensino do manuseio de um recurso. Uma fala indicou que separar uma mesa para expor livros que são mais procurados no momento pelos interagentes como algo criativo. Todas essas citações eu vejo como a poética de Aristóteles (2011) em que ele explana sobre a imitação, percebo mais uma repetição de boas práticas. No entanto, uma resposta trouxe um elemento que se encaixaria na definição de Ostrower (2010) sobre criatividade no sentido de dar forma a algo novo. Foi B7 quem mencionou a digitalização do acervo de jornais e a disponibilização do trabalho no *site* da biblioteca e a pessoa poder acessar de casa, realmente é algo novo e criado por B7.

4.3.3 Percepção da sensibilidade nas práticas profissionais

A sensibilidade é “A esfera das operações sensíveis do homem [...]”, por meio dela é que se pode sentir e perceber (ABBAGNANO, 1970, p. 840). Na dimensão estética da CoInfo, ela contribui para a consciência humana poder receber os estímulos necessários para que o indivíduo seja sensível ao outro. Merleau-Ponty (1990, p. 291) aponta que “[...] na percepção meu corpo representa o papel de mediador absoluto [...]”; Abbagnano (1970, p. 840) menciona a percepção como a mediação que é capaz de “[...] receber sensações e de reagir aos estímulos”.

Enquanto bibliotecário posso perceber o mundo ao meu redor, nesse mundo há um outro comigo que também percebe, ele me percebe e eu o percebo. Merleau-Ponty (2002, p. 170) descreve a presença do outro despertada a mim dizendo que “[...] meu sol é também dele, que ele o vê e o sente como eu, e que enfim somos dois a perceber o mundo [...]”.

Destarte, as respostas sobre como a sensibilidade pode ser percebida nas práticas dos bibliotecários da BPSC são apresentadas a seguir.

Uma coisa que eu sempre vi em mim... é, eu sempre olhei pra biblioteca como um todo, né? Eu nunca foquei, sei lá, meu setor, onde eu trabalho, né? Então, eu sempre me preocupei muito com isso [...], eu sempre pensei: ah, não tem fulano lá embaixo, vamos resolver. Não tem ninguém, vamos fazer [...]. Então, essa sensibilidade hoje, é... ela não acontece da forma como ela acontecia, né? Nem com os próprios livros do processamento técnico. Hoje... ah, fulano escolheu esse livro, esse livro tá velho, não serve pro acervo... ele vai passar por mim e ele vai ser feito... né, assim [...](B1).

Eu acho que a sensibilidade vai mesmo de cada um, e assim, tem dia que a gente tá mais propenso a se colocar no lugar do outro e tem dia que tu não está bem e tu não quer se colocar no lugar do outro. Então, hoje, aconteceu esse fato da sensibilidade comigo, é... não dormi bem, eu não tava... não tava bem e aí eu tava pensando na entrevista, aí que saco né, responder pergunta ... tava assim, aí que saco ... depois eu pensei assim ó: poxa daqui a pouco, quem sabe daqui a dois anos pode ser eu, eu me coloquei no lugar do outro e aí eu pensei, daí eu vou dar o melhor de mim, eu vou ajudar porque daqui a pouco pode ser eu. Então, essa sensibilidade tu tem que ter, de se colocar no lugar do outro, de repente vem um interagente com uma necessidade de informação ... pra gente é ah ... é, tu não tem ali na hora,

tem que procurar e aí tu não tá com vontade, mas se tu se coloca naquele lugar, pô é uma coisa tão simples, porque não ajudar? Quando tu se coloca no lugar do outro, se torna mais sensível ... é tu resolve mais fácil até (B2).

Eu acho que eu percebo mais assim, quando a pessoa vem... sem... expectativa nenhuma de encontrar um material, por exemplo, daí eu consigo achar, me esforço, eu consigo encontrar, eu vejo que a pessoa fica feliz da vida porque eu encontrei aquilo... É o exemplo mais assim que eu percebi... E assim, quando também, é mais assunto... assunto mais delicado, por exemplo, teve gente lá que já procurou sobre Síndrome de Down, daí eu consegui encontrar alguma coisa que a pessoa não encontrava em lugar nenhum e era um problema pessoal dela, que tava vivendo na família que... e daí com aquilo ela saiu bem feliz (B3).

Eu fico com muita pena, isso é sentimento é sensibilidade, quando a gente não recupera a informação, por qualquer motivo ou a gente não tem no acervo ou a gente fez uma indexação errada e depois a gente vai lá na estante, [...] tinha esse autor, tinha esse assunto, a gente folheou o sumário ... e a gente não indexou corretamente, então, eu fico chateada quando a gente não consegue ajudar ele [interagente] na recuperação, por qualquer etapa do processo falho assim né?[...] na busca e na recuperação da informação né, é mais nesse caso mesmo de... no meu dia a dia não ter feito uma indexação correta, porque a gente não tem uma política estabelecida, então a gente não indexa corretamente ou suficiente né [...] vai um dia um usuário vai precisar e a gente se deu conta que não foi indexado suficientemente, então sinto bastante, eu fico chateada, nesse sentido de sentimento de ficar... de não ajudar a recuperar a informação que a pessoa precisa, [...] eu fico feliz, no final, quando tudo dá certo, quando o usuário agradece, poxa que legal, que já aconteceu né, que legal, me ajudasse, eu terminei o trabalho. Ou só a satisfação da gente recuperar o autor que seja, ou aquele assunto, ou aquele título daquele livro que a gente tem na biblioteca, eu fico feliz de ter ajudado (B4).

A sensibilidade... ah... eu vou tratar nesse, nessa questão, especificamente, sobre o Setor de Empréstimo, tá... ah, hoje eu sou responsável técnica pelo Setor de Empréstimo e desde que eu ah, assumi essa função, (pigarro) nós tivemos muito benefícios como biblioteca. Ampliação de prazos pra funcionários, ampliação de números de exemplares, ahn... esclarecimento de quem pode e quem não pode pegar os livros, né... ahn... a questão... e a questão da, do pagamento, solu, sa, é, solucionamento da... solução das

multas né, dos atrasos, das pendências, da importância desse monitoramento. Em cima das pendências, a gente tem um... teve um desenvolvimento de uma tabela, desconto, incentivo... porque isso? Não era pelo dinheiro, era pra esclarecer que a biblioteca, ela não tem a função monetária, ela quer o leitor de volta. Se ele tá devendo, é nossa função ir atrás dele e não é pra pegar o dinheiro, entendeu? É pra vê-lo aqui, é pra vê-lo utilizando de um serviço que é dele, porque é da sociedade. Então, essa sensibilidade, hoje, eu aplico diretamente, nessas questões, que são... ahn... delicadas, né, pras pessoas, porque elas têm que vir aqui, acertar uma, uma dívida e esclarecer fatos, e elas sempre vêm assim, é, receosas né, é uma situação delicada e... e eu acabo tentando deixar de uma maneira mais leve, isso, né, acabo... ahn, fazendo uma análise não tão criteriosa das obras que a gente recebe como pagamento da leitura, e... e essa sensibilidade, às vezes, ultrapassa a questão da regra, quando a gente tem uma conversa com a pessoa, explica situações, explica, né... e, e dá opções pra ela, então eu parto da, da, da técnica, da rigidez, né, pra sensibilidade com opções. Eu acho que é... hoje é... essa, essa sensibilidade, hoje eu aplico, principalmente, na... na questão do empréstimo, que eu trabalho diretamente (B5).

Se eu estou observando, se eu estou atenta ao que está acontecendo ali ao meu redor [...] a pessoa, às vezes, tá ali perdida, procurando alguma coisa, daí eu olho pra ela, pra ela ver que eu tô ali, né, aí ela vem até mim... e pergunta... ou se a [auxiliar de biblioteca¹⁸] ... a [auxiliar de biblioteca] mesmo, às vezes olha pra mim, se ela não consegue alguma coisa assim ou alguém pergunta faz uma pergunta difícil por exemplo ou ela não tem muito entendimento ela já olha mim daí eu já vou tentar... eu tento ajudar, auxiliar né... até no modo ali, de usar o sistema, né, às vezes, tira, bota só palavras-chave ou põe só o autor, tenta como título, tenta só o autor, esses tipos de ... de ajuda assim que eu posso mas eu tenho que tá ali. Olha, eu acho bem interessante, assim que... até... não só pra nós bibliotecários, mas deveria ser pra todos os funcionários, né... dessa preocupação com o usuário, assim sabe e eu particularmente sinto falta disso [...]você ver que a pessoa tá ali, precisa de ajuda e você oferecer ajuda a ela né... até informações, você tem que tá... é... você tem que tá inteirado das informações e das regras da biblioteca, tipo que documentos pra fazer

¹⁸ Retirei o nome citado da auxiliar de biblioteca e coloquei no lugar a designação de sua função.

cadastro, o setor... quais setores, né... que tipos de obras tem nos andares, todas essas informações deveria ter, é... não sei, deveria ter uma recepção ali embaixo pra dar pras pessoas, porque na verdade uma recepção ali embaixo pra dar informação pras pessoas, porque a gente não tem recepção, né, guarda-volume não é recepção... então, tinha que ter uma recepção pra informar, os andares... o que que tem, os horários, enfim, alguém tá ali, pra receber, né, a gente não tem isso, simplesmente a pessoa é... “Ah eu quero fazer uma pesquisa”, é jogada pro primeiro andar, não sabe, joga pro primeiro andar, né, porque a gente tem o hábito de atender, [...] então, joga-se no primeiro, porque no primeiro tem atendimento, tem duas máquinas de consulta, né, enfim... eu tenho essa sensação, não quer dizer que o que eu tô falando é 100% verdade, mas é a minha percepção de um modo geral da biblioteca (B6).

Ahn, é... obviamente que... né, a gente tem dias e dias, então, nem sempre a gente é igual, a gente se esforça pra ser no dia é... sempre, melhor. Mas, nem sempre você tem, tem dia que você pode tá mal humorado, você pode tá doente, entendeu? Mas, ... é esse, um exercício sim, você tem que tornar ... que ser sensível, pra qualquer tipo de informação. Às vezes, me revolta muito, às vezes me revolta muito assim, é... a forma como eu tô dizendo aqui, a forma como a gente já foi tratado, quando faz pesquisas em outros locais e a gente sabe que a informação tá ali e quando o outro vai lá e ... não isso aí não, não tem. Você sabe que tem, né, então essa sensibilidade, às vezes, você tem que chegar e fazer uma busca, fazer uma busca por exemplo, é... mandaram pra mim, hoje né, eu abri o gmail de manhã e tinha lá no meu e-mail profissional, que tinha uma... será que podes ajudar este pesquisador? Ele fazer uma... até uma coisa interessante, que pra mim é um... é... são informações que vão ser importante pro meu conhecimento, é... sobre o, primeira travessia da Europa no trans... no avião né, que passou por Florianópolis em 34, 34 ou 38 e fez escala em Florianópolis, depois foi pra Natal, depois foi pra... Buenos Aires. A pessoa quer saber informações, ele é jornalista lá no Rio Grande do Sul e ele não encontrou nada. Então, eu tenho que ter essa sensibilidade né, de ir lá buscar nessas datas, “tem”, é... porque isso é extremamente relevante, primeiro, pra mim isso vai ser muito relevante, se a gente conseguir ter essa... é-é... localizar essa informação naqueles periódicos, “tem, já que ele tá fazendo um trabalho de pesquisa né, e nada mais frustrante prum pesquisador né, não conseguir né, as suas fontes né, ter restrições de suas fontes, então, essa sensibilidade, “tem”, que a gente tem que ter, vai dar trabalho, vai! Mas, é

uma questão só de você de negociar com seu interagente, dizendo o seguinte: olha! Isso, hoje, nós não temos nada nos nossos catálogos, não temos nada indexado, mas eu vou fazer uma busca e estabelece mais ou menos um prazo né, ó daqui a duas semanas eu vou te dar um retorno, tá, não que a gente vá fazer pesquisa pros outros, “tem”, mas a gente também tem que entender que tem pessoas que estão em outros Estados né, então, às vezes, até em outros países né, então, olha a relação de... de custo né, dessa pessoa vir pra Florianópolis, pra vir aqui e de repente não ter nada ou não encontrar nada. Então, eu acho que é essa sensibilidade com o outro, eu acho que a gente se por no lugar daquele pesquisador, né, que tá querendo ser atendido, que tá querendo resolver suas dúvidas informacionais, pras suas pesquisas né, a gente tentar ajudá-lo nesse crescimento, nessa garimpagem, porque pesquisar é garimpagem... que nem achar ouro (B7).

Eu vou te dizer assim que eu acho que eu uso a sensibilidade demais, eu [...] realmente, eu procuro me colocar na, no lugar da pessoa... não só a pessoa que tá aqui dentro, mas quando vem alguém de fora, perdido, de outra, de outra cidade, perdido, e diz ah eu quero saber onde fica a Secretaria tal tal, é... ahn, mesmo sem saber a pessoa... eu já encontrei pessoas na frente da biblioteca, perdidas. Ah, eu não sei, mas eu vou ajudar o senhor! Então, o senhor vem até aqui, a gente senta, procura no computador onde fica, marca o endereço. A pessoa sai dali com a informação que... que procura, que tava procurando, entende, então, eu procuro, sempre, sempre, é... tentar resolver, mas me colocando no lugar do interagente, porque... eu acho que era, que era assim que eu gostaria de ser tratada, entende, então eu acho que essa parte da sensibilidade, eu tenho, bem, bem, eu tenho até mais do que talvez a técnica (risos) e talvez a criatividade, mais a sensibilidade, eu acho que é, é o que mais eu percebo nas minhas práticas profissionais (B8).

De acordo com B1, a sensibilidade bibliotecária pode ser percebida diretamente na sua prática profissional, no modo como ela se importa com a instituição e com os problemas institucionais.

Para B2, a sensibilidade é diferenciada em cada indivíduo, tem relação com o bem-estar do outro em um deslocamento ou um descentramento em que saio de meu ponto de vista e deixo o outro entrar em cena e ouvi-lo para poder interagir e agir sensivelmente.

Nas interpretações de B3, a sua sensibilidade pode ser percebida na prática profissional, que diante do interagente resolve o problema dele mediante um esforço e o agrada com a recuperação da informação desejada. É, também, quando consegue lidar com informações mais delicadas para as pessoas e cita o caso de uma pessoa que procura sobre Síndrome de *Down* e encontram juntas e aponta a sua felicidade em ajudar. Sobre essa explicação de B3, Vitorino e Piantola (2011) mencionam que pela sensibilidade o homem procura alcançar a harmonia e beleza, assim atingem condições de bem viver.

A declaração de B4 para a percepção da sensibilidade nas suas práticas profissionais está na tentativa de contribuir para o processo de busca e recuperação da informação do interagente, com o uso dos recursos informacionais, da investigação dos títulos, assuntos e autorias. Demonstra a preocupação com o seu trabalho de processamento técnico e com os termos utilizados na indexação das obras. B4 se diz preocupada em fazer a indexação correta e que nisso pode ser percebido sua sensibilidade, na sua prática profissional e no atendimento ao interagente.

Na fala de B5, a sensibilidade percebida em suas práticas profissionais se manifesta, também, da ação executada e do tratamento dispensado àqueles que procuram interagir com o setor que B5 atua sob a consideração de conseguir a ampliação da quantidade de itens a serem emprestados por pessoa e dos prazos para a devolução. Outras situações que demonstram a sua sensibilidade são os esclarecimentos dados sobre as regras para empréstimos e devoluções e multas decorridas de atrasos. B5 estabelece um contato com as pessoas que estão em atraso e lida com as pendências; assim tem oportunidade de minimizar problemas com assuntos delicados quanto um acerto de dívida por atraso. Sobre isso, B5 diz ter criado um relacionamento que traz leveza para tratar dessas delicadezas e percebe que por meio das opções apresentadas para a solução de problemas consegue sair do campo da rigidez técnica e deixa aparecer a dimensão estética com a presença da sensibilidade para lidar com o outro e seus problemas.

Quando responde sobre a maneira como a sensibilidade pode ser percebida nas práticas profissionais de B6, a resposta é diretamente relacionada com o cotidiano e a ação bibliotecária, em execução da tarefa de atender. A fala de B6 oferece o surgimento da percepção do outro que transita no mesmo espaço habitado naquele momento de atividade profissional. Descreve que ao sentir a presença de uma nova pessoa no

ambiente demonstra que a percebeu com o olhar; observa-a para indicar que está disponível para atendê-la se assim for o seu desejo. Se o interagente busca ajuda, demonstra sensibilidade atendendo e buscando soluções possíveis para ele. B6 considera o acesso a outras informações como uma sensibilidade em atendimento ao que pode ser atendido por seu conhecimento, assim comenta que fornecer informações sobre a biblioteca e das regras existentes, os tipos de documentos necessários para se fazer o cadastro na instituição, conhecer os setores e o que se pode encontrar neles. Acredita B6 que todos os funcionários da biblioteca precisam ter atenção aos estímulos e saber orientar corretamente as pessoas.

Declara B7 que nem todos os dias as pessoas estão em condições de ser receptivas, mas que a sensibilidade enquanto afetividade do indivíduo precisa ser exercitada e perceber o que está ocorrendo em seu mundo de experiência vivida com o outro. Abbagnano (1970, p. 840) afirma que perceber é “A capacidade de participar das emoções alheias ou de simpatizar”, ou seja, de se envolver com os problemas de quem procura por solução. Seguindo nesse pensamento, B7 declara ser desagradável perceber que aquilo que é procurado está presente em um ambiente informacional e por qualquer motivo a pessoa que atende não se importa com o que se pede e diz não ter ali no local a informação. Para B7 a sensibilidade é a ação de empatia, em Abbagnano (1970, p. 307) está descrito que é “A união ou a fusão emotiva com outros [...]”, ou então atitude de simpatia que é “A ação recíproca das coisas entre si ou sua capacidade de se influenciarem umas às outras” (ABBAGNANO, 1970, p. 868). Dessa forma, a sensibilidade profissional pode ser percebida, pois ela aparece, ela surge diante do outro que é atingido.

B8 afirma que a sua sensibilidade é perceptível quando age para ajudar alguém e se posicionando no lugar desse alguém. Informa que desenvolve essa ação empática dentro e fora da biblioteca, que já encontrou pessoas perdidas na frente da biblioteca e auxiliou na busca de informação para saber onde é o local de destino que elas procuravam e declara que sua atitude ocorre da maneira como gostaria de ser tratada.

Essas interpretações dos bibliotecários em relação à sensibilidade encontram respaldo em Carmo (2011, p. 18) quando diz que “Pela fenomenologia, não somos nós que interferimos nas coisas: são elas que se mostram a nós, ou melhor, que se deixam revelar”.

4.3.4 Interpretação sobre a Dimensão Estética da Competência em Informação

A estética é a “percepção sensível da realidade”, nela encontro a “presença da sensibilidade” capaz de ativar os estímulos necessários para perceber o mundo, em uma relação de criação e afeição dos indivíduos. Assim sendo, a estética quando interligada à competência mobiliza sensibilidade e criatividade para algo realmente belo que é a coletividade em prol do bem social de todos (RIOS, 2010).

Sobre a dimensão estética Vitorino e Piantola (2011, p. 104) explanam que

Identificar uma dimensão estética na competência informacional significa, então, afirmar a subjetividade implícita na recepção e na transmissão dos conteúdos informacionais, na medida em que toda ação traz em seu bojo um conteúdo pessoal, uma maneira específica de expressão, a qual se configura como uma forma estética.

Tento buscar nas falas dos bibliotecários uma identificação do que eles interpretam como Dimensão Estética da CoInfo, a partir dessas explicações. A seguir estão transcritas as falas correspondentes a esse assunto.

Nunca tinha ouvido falar desse termo, tirando a Competência em Informação, mas dimensão estética... até nem imaginava que tudo isso que eu respondi tinha a ver com estética, porque estética pra mim tá ligada à aparência das coisas, não sei se tem a ver também. Mas, dimensão estética da competência em informação (risos) [...] é ser sensível no atendimento à pesquisa do outro [...], Dimensão Estética da Competência em Informação é englobar tudo isso [que já foi falado nas outras perguntas] e tentar ajudar o meu interagente da melhor maneira possível né? É esgotar todas as opções pra que ele leve a informação que ele veio buscar pra casa (B1).

Eu acho que des-des-desde a... a forma que eu trato ele [interagente], que eu recebo, que eu... me coloco disponível pra resolver a necessidade dele de informação, já tô sendo sensível ao problema dele, à necessidade dele, desde [o momento] que ele chega a minha frente né? Se eu atendo bem, se eu dou um bom dia, se eu me coloco disponível. É me colocar no lugar do

outro, e... que vem com uma necessidade de informação e eu estar disponível... na verdade se a gente for pensar a sensibilidade nada mais é do que eu fazer o meu trabalho da melhor forma possível, não é um favor que eu tô fazendo para o meu interagente né? É o meu trabalho, eu tô... eu sou paga por aquilo, pra fazer aquilo. Então, não é um favor. Eu tô sendo sensível (risos) e o meu interagente sair satisfeito e sair com a sua necessidade atendida (B2).

Não sei se é isso, seria assim a gente criar um... um ambiente assim também na forma estética da beleza ali né, das tomadas, as mesinhas individuais pra poder criar um ambiente que a pessoa se sinta melhor pra buscar a informação também, porque não adianta a pessoa chegar no ambiente que tá todo... todo ruim assim, aparentemente. Ela também não se sente confortável de ir lá buscar, não sei... não sei formular assim uma resposta... por exemplo, a pessoa chega, ela quer um livro tal lá, aí se ela vê que é um ambiente agradável, que tem espaço pra ela sentar, pesquisar mais coisas, à vontade assim, ela acaba encontrando mais material pra levar embora também, não chega ali só ah eu vou pegar tal livro e vou embora, se ela vê que é um ambiente confortável ela fica, pesquisa mais coisas, aí também eu acabo ajudando mais... às vezes a pessoa acaba ficando mais tempo na biblioteca por ter um espaço mais confortável pra ela... então, assim, o que eu já, já consegui fazer algumas vezes, foi de pessoas que foram lá e assim, chegaram, disseram: ah, eu gostaria de começar a ler, ter hábito de leitura, eu não sei por onde começar. Daí eu indiquei alguns livros assim que tem alguma leitura fácil que... pra quem tá começando, não vou indicar Dom Casmurro, assim logo de começo né, daí indiquei, a pessoa depois de um tempo, ela voltou, agradeceu por essa indicação e já quis pegar outros livros, foi pedir mais indicações... sensibilidade é competência... [a dimensão estética da competência em informação está]... na sensibilidade de perceber o que a pessoa... as necessidades dessa pessoa... não sei se seria isso (risos)... é a sensibilidade de perceber a necessidade informacional da pessoa (B3).

É a satisfação? É a satisfação de poder ter ajudado o interagente naquela necessidade que ele teve e a gente conseguir construir esse caminho até chegar à satisfação dessa necessidade de informação. Pode ser? Não... de repente não aqui dentro da biblioteca, na construção desse caminho, mas indicando um tribunal de justiça, uma base de dados e depois, muitos a gente, muitas vezes, a gente não tem esse feedback né, se chegou na

satisfação ou não, mas a gente dá pra perceber ali, quando a pessoa, né, nas palavras dela ou nas atitudes, sei lá, na gratidão. Eu acho que é basicamente isso, a gente saber que fez um bom trabalho, teve uma atitude ativa, proativa de indicar as situações pra poder solucionar essas questões dele, se não aqui dentro né, com nosso acervo, mas senão em outras fontes (B4).

Então eu vejo que o bibliotecário, hoje, tem que desenvolver uma dimensão estética por si, não vejo que a academia ajude muito essa, esse desenvolvimento da dimensão estética. A criatividade no profissional bibliotecário, ela é essencial, porque onde não tem recurso, tem que ter criatividade, se não tiver criatividade, vai virar lamentação. Então, não tem recurso, ou tem criatividade ou tem lamentação... não existe outra maneira, esse é o meu ponto de vista. A competência em informação do profissional bibliotecário tá diretamente vinculada à dimensão estética, ou ele se adapta, se adequa, se recria, se atualiza e... e... e procura, ahn... benefícios, não só pra ele enquanto profissional, mas pra que ele possa exercer melhor sua profissão, né, ou ele vai ter a formação, mas ele não vai conseguir atuar do jeito que a sociedade precisa que a gente atue. Eu acho que... que é essa dimensão estética, ahn... hoje os profissionais tão precisando descobrir entre os seus pares, já quando formado, né, na prática, às vezes, muitas vezes, e... às vezes, isso dói, né, tem que calejar pra poder tu aprender, e... enfim, talvez se a gente tivesse laboratórios né, ahn... algo... alguma... não sei... projetos que envolvesse o amadurecimento e o desenvolvimento dessa habilidade, do contato, do, do pensar, você tem que resolver isso tá aqui um papel e uma caneta... então, e-e-eu acredito que é necessário, porque as pessoas que não são originalmente criativas vão ter muitas dificuldade em resolver problemas sem uma base, uma base que, hoje, a universidade não fornece, na parte técnica (B5).

Então, [...] é... muito importante mesmo essa sensibilidade, a criatividade né, faz parte assim, pra gente chegar a um resultado que a gente quer, porque... a gente quer satisfação do usuário... independente, né, então, a biblioteca tem que ser um ambiente que proporcione isso e os funcionários também, tem que ter essa preocupação, sabe, da pessoa sair... eu sei que a gente não vai agradar a todos, mas as pessoas têm que sair daqui satisfeitas de alguma maneira, “Ai”, por exemplo, “eu não tenho aqui esse livro”, “aí moça, mas onde eu vou encontrar isso?”. Elas ficam perdidas, ah tem em tal biblioteca, ela é especializada, talvez tu não consiga

emprestar porque tu não é aluno, mas consegue... pesquisar lá no local, tirar xerox, tu dá alternativa pra pessoa e ela sai... pelo menos ela não sai tão... triste, tão desanimada, ela tem um... alguma opção pra ela né e a gente tem que dar opção... e como tu falou ali da estética... os serviços, a... o atendimento em serviços, né, os recursos que a gente tem, que a gente oferece, tudo isso é muito importante pra competência da informação [...] (B6).

Eu parto do princípio que você tem que estar aberto a isso, né. Porque se você tiver fechado ahn, acho que boa... a estética não vai... é-é-é... circular, “tem” [é uma expressão]¹⁹, ó... então, você tem que ter essa capacidade sim, porque eu acho que aí sim é uma capacidade... é o perfil, esse perfil Evandro, porque... é claro que você tem pessoas que desenvolvem outr... outr... mais outras é... é... dentro desse, dessa dimensão estética, de repente tem pessoas que são mais sensíveis né, tem pessoas que têm um olhar mais diferenciado, pessoas têm olhar mais fechado, pessoas têm mais amplo né, isso vai dar uma dimensão estética sim, isso vai-vai-vai qualificar né, acredito que isso vai qualificar é... a busca dessas informações né, dos atendimentos dessas necessidades “tem” [é uma expressão], eu não consigo ver de outra forma, eu acho que é um, um, um todo né, é... não dá de olhar... não dá de olhar e ficar quieto e se fechar, então você nem olhar, então, você tem que se olhar, você tá ali pra tentar se compreender né, resolver né, e automaticamente você tá, tendo essa interação, eu acho que nosso trabalho é gratificante nessa forma, quando a gente consegue ter essa interação, a gente consiga... é... resolver, eu acho que não... o olhar, aquela coisa afastada, eu acho que o bibliotecário, ele tem que estar junto... claro que tem pessoas que têm mais habilidades, vamos dizer, aptidões ou perfis, sei lá qual nome mais certo né, um trabalho técnico, “não tem” [é uma expressão], é e tem outros que têm essa, essa capacidade de estar mesmo com o público, sinalizando, é... se envolvendo, é... aprendendo, você aprende também com o interagente e muito, então eu acho que na... é... quando eu falo nessa apropriação que é a competência, eu tô me apropriando também do saber dele... eu acho que quando eu me aproprio do saber dele eu possibilito essa, essa é é é uma amplitude estética, uma dimensão estética, “tem” [é uma expressão], que vai

¹⁹ Esse “tem” dito por repetidas vezes por B6 é uma abreviação de uma expressão utilizada em Santa Catarina que é: “não tem” para representar o “tá entendendo”? Ou o “sabe”. Por falar rápido a expressão se abreviou.

favorecer a outros. Então, não adianta a gente ficar... é, fechado né, nós não sabemos tudo, com certeza, então, às vezes eu digo pro meu filho: ó, conhecimento, informação... ele... ele não engorda... ele não engorda “tem” [é uma expressão], ele é bom por causa disso aí, ele não engorda, quanto mais você colocar pra dentro do seu cérebro, do seu corpo “não tem” [é uma expressão] (risos), vai ser melhor, porque aí você vai gerar realmente vai ter as condições pra gerar conhecimento. Sem informação ninguém gera conhecimento de nada [...](B7).

Então, é... é saber, eu acho que ... o que é a dimensão estética da competência em informação? É tu, eu acho que todos esses termos, a percepção, a criatividade, a sensibilidade, eles se... elas se misturam ali, tu tem que... tu tem horas que tu acha que tu tas usando tua criatividade, mas tu tas usando a tua percepção, eu percebo isso, eu percebi isso [...] mas, e... mas eu acho que... é... é exatamente... alguma coisa tem que prevalecer ali, então, é, eu acho que... a dimensão estética da competência em informação é tu saber aquilo que a gente... que tu... que vai prevalecer, se é a tua criatividade, se é a tua estética, se é a tua sensibilidade [...]. É a maneira como eu vou fazer pra, pro, pru usu... o interagente chegar na, na, na, ahn, na informação que ele ta procurando, é isso? É justamente (risos) usar... é... a partir do momento que ele chega pra ti com uma dúvida é, à procura de uma informação, é tu saber que tu, que tu tens condições de trazer informação pra ele, agora a maneira como tu vai trazer a informação, é... e... sei lá, todas as informações, é, é, que tipo de informações, realmente, que ele ta precisando? É, às vezes, ele vem com, com um, um, uma dúvida e, e pra ele é muito mais, e tu podes é, é... pra ele a dúvida é uma coisa muito gi... muito grande, vai se... vai ser uma informação muitas informações que ele vai precisar, então, tu, na tua conversa, na tua, com a tua sensibilidade, tu vai poder, é, direcionar ele, porque ele, é... saia com a informação sanada, né, com a dúvida sanada, mas, é... com, não com tantos materiais, é, de uma maneira mais fácil, de uma maneira mais... é... aí meu Deus me fugiu a palavra... suscita [...](B8).

A Dimensão Estética da CoInfo para B1, é segundo suas palavras: ser sensível no atendimento à pesquisa do outro e englobar percepção, criatividade e sensibilidade e tentar ajudar o interagente da melhor maneira possível, esgotando todas as opções para que ele leve a informação que veio

buscar. B1 declara ser algo novo e que não conhecia estética vista desta forma.

Em B2, encontro a seguinte definição: a forma de tratar o interagente em sua recepção e disponibilidade para resolver a necessidade de informação demandada de maneira sensível.

Para B3, a dimensão estética é: a construção de um ambiente aprazível para a sensação de bem-estar vislumbrando a permanência e conceder auxílio no processo de busca da informação com mais tempo por parte do outro. Nas palavras de B3, a dimensão estética da CoInfo está “[...] na sensibilidade de perceber o que a pessoa [necessita] [...] é a sensibilidade de perceber a necessidade informacional da pessoa”.

Respondendo à questão, B4 diz que é a satisfação de poder ajudar o interagente na necessidade e conseguir construir um caminho para chegar à satisfação da necessidade de informação com atitude proativa e com indicação de soluções de problemas.

Na tentativa de uma formulação de explicar o que interpreta como sendo a Dimensão Estética da CoInfo, B5 diz que o bibliotecário precisa desenvolver a dimensão estética e a criatividade para lidar com os recursos existentes e a falta de outros. Assim, B5 diz que a CoInfo tem relação direta com a dimensão estética para que haja adaptação, adequação, recriação, atualização para exercer melhor a profissão bibliotecária. B5 ainda declara que para desenvolver as habilidades da CoInfo pela dimensão estética pode-se alcançar este objetivo pelo exercício prático, aprendendo com a execução e participação de projetos para tal fim. Analisando a resposta de B5 e interpretando a tentativa de elaboração da definição, chego ao seguinte: é o desenvolvimento de habilidades que utilizem da criatividade para lidar com os recursos informacionais possibilitando os indivíduos a adaptar, adequar, recriar, atualizar seus conhecimentos para atuar como profissionais em uma ação de experiência contínua e por meio de um aprendizado ao longo da vida por meio de projetos.

A interpretação de B6 é de que a Dimensão Estética da CoInfo é a sensibilidade e criatividade para se chegar a um resultado que satisfaça a necessidade de informação do interagente, orientar para torná-lo independente para buscar em outros espaços onde a informação possa estar.

Apresentando uma resposta, B7 fala da Dimensão Estética da CoInfo como um exercício de disponibilidade a aprender para ter a capacidade de desenvolver um perfil com sensibilidade; ter um olhar amplo e abrangente para as necessidades de informação no momento da busca em

atendimento ao interagente; ter o olhar para o todo e compreender por meio da interação e, conjuntamente, sinalizar o seu envolvimento para aprender com o interagente, juntos aprendem a aprender por meio da apropriação dos saberes um do outro que se internalizam.

Para B8, a definição é perceber, criar e ser sensível, é a maneira pela qual se faz para conduzir o interagente até chegar à informação que procura, por meio do diálogo durante o processo de busca pela informação pode-se direcionar as estratégias de recuperação da informação para oferecer o que é desejado e satisfazer o anseio alheio.

Os bibliotecários interpretam a Dimensão Estética da CoInfo como a disponibilidade e sensibilidade para o atendimento à pesquisa com o uso da percepção, criatividade para a busca, assim como a construção de um ambiente convidativo para a sua permanência no local, a satisfação em atender. Que pela estética os serviços podem ser adaptados, adequados, recriados e atualizados para serem disponibilizados para o público. Assim sendo, os bibliotecários mencionam, também, a orientação do interagente para torná-lo um aprendiz na busca por informação de modo autônomo e que é possível aprender junto com as pessoas. No entanto, declaram não ter consciência de que isso é a dimensão estética da CoInfo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Chego nos momentos finais deste trabalho e compartilho que foi em Maurice Merleau-Ponty que eu encontrei as informações para afirmar que a fenomenologia permite deixar aparecer as afirmativas provenientes das atitudes naturais em um mundo já dado e disponível ao esforço de se reencontrar com o contato ingênuo com o mundo. Assim, tem relação com o espaço e tempo do meu mundo vivido, os bibliotecários fizeram o mesmo quando tentaram descrever o que lhes era perguntado.

Antes de comentar sobre os resultados e fazer minhas observações, quero lembrar que o questionamento que me levou a execução desta dissertação surgiu da vontade de continuar estudando; assim, comecei a realizar leituras e procurar por um assunto que pudesse investigar, e não é que encontrei? Competência em Informação. Em decorrência disso eu li textos sobre o tema e consegui chegar a uma pergunta norteadora desta pesquisa que foi: Como se dá a compreensão da Dimensão Estética da Competência em Informação nas vivências profissionais dos bibliotecários da Biblioteca Pública de Santa Catarina?

Compartilhei com os colegas de trabalho o meu tema de pesquisa e iniciei a conversa sobre a possibilidade de entrevistá-los. Agora, diante da pergunta procurei alcançar o meu objetivo.

Destarte, para compor a fundamentação teórico-conceitual do trabalho eu precisei explicar sobre a fenomenologia e a contribuição de Maurice Merleau-Ponty quanto à percepção de mundo e a possibilidade de relato das experiências profissionais descritas diretamente por eles; dessa forma é que as “coisas mesmas” foram apresentadas para a conclusão desta tarefa. Neste momento é que o processo de desenvolver o meu conhecimento foi difícil. Estudar filosofia foi muito complexo, pois exige leitura e reflexão de textos aprofundados que leva tempo para compreender o sentido de tudo que é dito. Mas, me sinto realizado em conseguir extrair da filosofia o que eu precisava e gostei do aprendizado nesta área.

Outra abordagem necessária foi a das Representações Sociais, visto que elas são interligadas ao conhecimento fenomenológico decorrido do contato “ingênuo” com as coisas percebidas. Portanto, elas permitem uma explicação para os comportamentos das pessoas no exercício de deixar aparecer o fenômeno em vivências dos profissionais. Por esse caminho foi que aconteceram as explicações necessárias para representar os objetos estudados, os quais recebem explicações por meio de uma tentativa de

compreensão das informações que se tem. Foi visto que as representações contribuem para o trabalho de revelar o que se está pensando, uma vez que elas se realizam primeiro na mente das pessoas. Assim sendo, aprendi que elas surgem das imagens mentais daquilo que está na consciência humana, de como elas se formam na mente.

Por eu propor um estudo em que descreve a Dimensão Estética da CoInfo, foi necessário passar pela Fenomenologia e Representações Sociais para chamar a Sociedade da Informação e do Conhecimento para o conjunto teórico-conceitual, em virtude de ser já nessa nova sociedade que a informação foi largamente difundida e ocorreu o exponencial crescimento de informação disponibilizada para o uso. Com isso, decorreu a necessidade de desenvolver competências, habilidades e atitudes para saber como tirar melhor proveito das informações oferecidas para as tomadas de decisões e para a solução de problemas.

Nesse novo cenário social, encontrei informações sobre os profissionais da informação e a declaração de que eles são habilitados para lidar com o excesso informacional característico da Sociedade da Informação. Dessa forma, as temáticas teórico-conceituais vão se complementando para formar a fundamentação da dissertação. Foi discutido ao longo do desenvolvimento deste trabalho que os profissionais da informação precisam demonstrar quais são as habilidades desenvolvidas por eles para interagir com o outro que busca sua ajuda para resolver situações complexas de informação, assim como a importância em manter-se informado e instruído de maneira que as pessoas possam aprender continuamente.

O aprendizado ao longo da vida para desenvolver competências, habilidades e atitudes é característica encontrada na temática da CoInfo, que é mais do que simplesmente usar a informação para decidir diante das dificuldades. É importante reconhecer que se tem necessidade de informação, buscar, selecionar, avaliar, utilizar e produzir uma nova informação ou conhecimento e disseminar algo novo. Todavia, é preciso saber o que se pode fazer com a informação encontrada, ponto central e fundamental para a CoInfo.

Por meio do uso consciente e ético da informação é que as ideias podem ser aplicadas para as melhorias em prol do bem-estar social. Assim, na Sociedade da Informação, os profissionais da informação, e aqui destaco os bibliotecários, precisam ter condições de lidar com a informação para desenvolver as suas Competências em Informação de modo a atuarem com

os repasses das técnicas fundamentais para realizar o processo de busca até conseguir utilizar e gerar novos resultados a serem disseminados como novas informações.

Também, foram mencionadas as Bibliotecas Públicas na fundamentação teórico-conceitual. Lembro que tais ambientes são descritos nas bibliografias como espaço composto de acervo variado com itens bibliográficos, iconográficos, midiáticos, entre outros, para que os indivíduos possam utilizar os recursos informacionais ali disponíveis. São espaços colocados como democráticos e sem qualquer tipo de restrições para o fornecimento de informações, no entanto, percebo que o ideal é diferente do real. Os estudos de usuário, um termo biblioteconômico que nesta dissertação é denominado interagente, precisa conhecer os reais anseios das pessoas que estão na biblioteca e das que estão em volta do prédio. A comunidade precisa ser ouvida para obtenção de dados qualitativos sobre os interesses daqueles que estão fora das quatro paredes. Essa ação contribuiria para obter informações sobre a necessidade de se criar produtos e serviços mais condizentes com a realidade da comunidade.

Esse é o papel das Bibliotecas Públicas e dos bibliotecários na Sociedade da Informação: conhecer e perceber quem são os seus interagentes e o que eles precisam, desejam, anseiam e criar Programas de desenvolvimento de CoInfo, assim como poderiam ser pensadas novas formas de ser biblioteca e questionar: as Bibliotecas Públicas continuarão a ser vistas como o espaço de armazenamento de material físico para informação que ficam à espera de quem os usem? As Bibliotecas Públicas conseguirão ser instituições consideradas importante e fundamental para a promoção da criação e desenvolvimento de novos conhecimentos? Considero que é necessário pensar em uma nova Biblioteconomia com novas bibliotecas, como vem defendendo David Lankes, autor já citado nesta dissertação.

Assim sendo, apresento a Dimensão Estética como meu tema central de pesquisa, uma abordagem que pode nos fazer pensar juntos, eu e você leitor, nessa nova Biblioteconomia, com novos bibliotecários, profissionais da informação que possam “reaprender a ver o mundo” com o uso da percepção do “outro” que está no mundo vivendo com eles, grupo de profissionais do qual eu também me incluo.

A Dimensão Estética da CoInfo é a “percepção sensível da realidade” para notar a “presença da beleza” que está na “dimensão da existência do agir humano”. Objetivei trazer para esta dissertação a estética

considerando trazer à tona “tudo aquilo que pode ser percebido pelos sentidos” dos meus entrevistados. Na busca pelo conhecimento obtido pelos sentidos humanos, tentei encontrar nas falas o que eles compreendiam sobre CoInfo.

Durante o processo de investigação, o meu exercício foi o de procurar nos ditos dos bibliotecários a Estética e a necessidade da percepção sensível da realidade na sua relação com o outro. Tentei encontrar algo de belo que pudesse ser representado pelo seu saber e fazer profissional. Pois verifiquei que fazer as coisas belas e estéticas é conseguir alcançar a capacidade de aliar conhecimento pessoal com o hábito de pensar nessas coisas com beleza, uma ação que é um exercício constante de aprimoramento de conhecimentos.

Pela Dimensão Estética da CoInfo o bibliotecário pode buscar harmonia e beleza para suas ações encontrarem condições de bem viver, deixando seu corpo e os seus sentidos à disposição para perceber e compreender as necessidades do outro que demanda por orientação e informação.

Assim sendo, um dos meus objetivos específicos foi “registrar as vivências profissionais dos bibliotecários da Biblioteca Pública de Santa Catarina”, algo que eu consegui realizar por meio dos procedimentos metodológicos e o tipo de pesquisa selecionado. Escolhi desenvolver uma pesquisa de abordagem qualitativa e fenomenológica, caracterizando um Estudo de Caso do tipo bibliográfico e descritivo. Como mencionei nos objetivos, o campo de investigação foi a BPSC e os participantes os bibliotecários efetivos e lotados nesta instituição. Como técnicas, utilizei a entrevista com o emprego dos instrumentos questionário e diário de campo e a observação participante.

Para responder ao segundo objetivo específico que foi “perceber na fala dos bibliotecários a compreensão sobre Competência em Informação” realizei as três primeiras perguntas. Os bibliotecários deixaram aparecer na fala que a CoInfo é um conjunto de técnicas para conhecer o que os interagentes desejam enquanto informação para proceder com a busca, seleção e avaliação da informação a ser repassada para eles utilizarem. Ou seja, os caminhos da investigação para obter informação e usá-la. Foi mencionado que essa informação poderia ser aplicada no trabalho ou na vida pessoal. Mencionaram muito a orientação da pesquisa e entrevista de referência como habilidade para ser competente em informação.

Constatei que as respostas estão de acordo com que a literatura apresenta sobre CoInfo. As falas dos bibliotecários têm coerência, tendo em vista que não leram sobre o assunto e não possuíam algum tipo de conceitos sobre o tema. Assim sendo, mesmo com certas limitações nas respostas a este objetivo específico, tenho como considerar que os bibliotecários são competentes em informação e subjetivamente sabem o que é CoInfo, mesmo não conseguindo definir o termo de acordo com o que os pesquisadores científicos desenvolveram.

Em entrevista questioneei sobre as Competências, Habilidades e Atitudes para a busca de informações eu percebi, em primeiro momento, que os bibliotecários estavam ansiosos em responder e falaram de muitos assuntos e que não focavam na pergunta. Assim, passados os primeiros minutos, eles responderam demonstrando que são tecnicistas e apegados aos procedimentos em torno da organização da informação. Digo isso quando eles mencionam que a primeira ação a ser feita é procurar, saber o local dessa busca, utilizar recursos informacionais etc. Foi necessário fazê-los pensar como ocorre o procedimento de busca, o passo-a-passo para realizar este processo.

Os bibliotecários da BPSC precisam saber que antes de buscar informação há uma necessidade de informação. A partir dessa lacuna de conhecimento é importante buscar por informações que possam contribuir para resolver o problema que se apresenta e tomar decisões. Dessa forma, é precisa fazer buscas, seleções, avaliações, usos éticos e geração de novos conhecimentos.

Na investigação de como a informação pode contribuir para a pesquisa, o aprendizado e o desenvolvimento do pensamento crítico do bibliotecário foi possível perceber que a dúvida ainda continuava. No entanto, percebi o receio em responder pelo motivo de insegurança. O que é um paradoxo, pois eles têm consciência de que a informação é fundamental para a pesquisa, aprendizado e pensamento humano.

O processo todo foi complexo para os participantes, pois definir o que é CoInfo sem ler e estudar sobre o tema é algo difícil. Eles conseguiram pensar e responder que é a habilidade para lidar com a informação; mas, todos eles ficaram focados somente na busca, localização, avaliação e uso da informação. Nenhum dos bibliotecários mencionou a geração de novos conhecimentos ou que é um processo contínuo de aprendizado de conceitos e fundamentos. Vejo esta falta de resposta, neste sentido, como decorrente

do não conhecimento do tema e da educação continuada não ser de assuntos gerais e sim de temáticas específicas.

Com as respostas voltadas para o meu terceiro e último objetivo específico que foi “investigar na fala dos bibliotecários a interpretação acerca da Dimensão Estética da Competência em Informação”, esclareço que para tal execução eu realizei quatro perguntas. Quando questionados sobre a percepção do outro e da necessidade de informação, as respostas foram unânimes à menção do diálogo para descobrir o que os interagentes desejam. Houve um dito sobre olhar para perceber que a pessoa precisa de ajuda e não se aproximou para solicitar e assim os bibliotecários se movem até onde estão os interagentes para orientá-los. Sendo assim, considero que são pessoas perceptíveis, pois utilizam os sentidos da visão e a fala (além da intuição) para se comunicar e perceber, o que na teoria científica é visto como “percepção sensível da realidade”.

Ainda, na resposta sobre percepção que os bibliotecários têm sobre as necessidades de informação dos interagentes, foi possível verificar que nas práticas profissionais, muitos dos respondentes realizam atividades técnicas e utilizam do método da entrevista de referência para tentar descobrir o que os interagentes buscam. Todavia, essa ação é praticada em diversas bibliotecas e na BPSC não há diferenciação de atitude. Em conversa com os bibliotecários e na observação da rotina de atividades da BPSC, eu percebi que muitos interagentes precisam ir até os bibliotecários e auxiliares de bibliotecas para serem atendidos.

No setor infanto-juvenil tem um bibliotecário em ação direta de atendimento aos interagentes; assim como há um nos setores: de Obras Gerais; de Literatura, periódicos e Braille; Setor de Santa Catarina e Obras Raras. No entanto, há quatro bibliotecários que estão no Setor de Processamento Técnico, em que não tem atendimento direto com interagentes em sua maioria de tempo.

Os auxiliares de biblioteca (funcionários técnicos e terceirizados) estão no atendimento ao público. Salvo estagiários de Biblioteconomia e uma pessoa terceirizada que é bibliotecária de formação, não de atuação; os demais não são bibliotecários e não conhecem os procedimentos corretos para a interação com a comunidade e os recursos informacionais. Nesse caso, questiono: Como seria o atendimento se juntamente com auxiliares estivessem mais bibliotecários?

Na pergunta sobre criatividade, eu constato que os bibliotecários são criativos quando percebem que podem adaptar, recriar, copiar e imitar

produtos e serviços para aplicar onde atuam durante as suas experiências de vida, no entanto, eles não descrevem que são criativos do ponto de vista que o ato criador objetiva dar forma a algo novo, uma vez que adaptação, recriação, cópia e imitação não é algo novo e sim renovado.

A criatividade foi o ponto crítico da pesquisa, pois as respostas dadas para a pergunta sobre como usar a criatividade para resolver problemas que demandem informação; muitos citaram apenas ações feitas na BPSC que foram copiadas, recriadas, adaptadas de outros espaços de bibliotecas; algumas visitas técnicas realizadas mostraram aos bibliotecários algumas possibilidades de readequar na BPSC. Apenas uma resposta mencionou a criação de um meio que era novo na instituição e que demandou estudo, planejamento, parceria e ação para executar, que foi a digitalização do acervo de jornais catarinenses do Setor de Santa Catarina e Obras Raras.

Em resposta à pergunta sobre como a sensibilidade pode ser percebida nas práticas profissionais dos bibliotecários, eles responderam que está sempre presente na prática executada para atender a uma demanda, assim como na preocupação com o bem-estar do outro, como também no deslocamento, descentramento em que uma pessoa se colocar no lugar do outro; sensibilidade ainda está em contribuir para a execução de uma atividade que beneficie o outro, no tratamento dispensado aos interagentes, quando conseguem perceber que a outra pessoa está ali e precisa de atenção, ou no fato de conhecer os lugares em que a informação está localizada para orientar como encontrá-la. Assim sendo, considero que os bibliotecários são pessoas sensíveis, pois tentam perceber pelos sentidos o que podem para poder realizar as atribuições a eles conferidas.

Os bibliotecários deixaram claro que a sensibilidade depende da vontade e do desejo de cada um para perceber e contribuir para auxiliar o outro na pesquisa. Mencionam o envolvimento com a pesquisa dos interagentes como um meio de deixar aparecer a sua sensibilidade. No entanto, em sua maioria, eles dizem que se envolvem mais, aprofundadamente, quando são procurados para receber auxílio dentro da BPSC. Eles declaram que a sensibilidade está na ajuda de problemas e situações delicadas; o bom tratamento e a boa solução para cada caso é apontado como sensibilidade.

Dessa feita, questiono: Como perceber as necessidades de informação da comunidade? Quais são os produtos e serviços que os interagentes realmente necessitam? A BPSC contribui para suprir as

necessidades de informação da comunidade catarinense? Como o bibliotecário pode ser mais presente na vida do interagente? O que um estudo de comunidade revelaria à BPSC?

Os bibliotecários têm a interpretação de Dimensão Estética da CoInfo como sendo a oportunidade para utilizar os sentidos humanos e perceber o outro e ajudá-lo em seu processo de busca por informação, com empatia e proporcionando segurança e satisfação na permanência no local para o atendimento, uma oportunidade para orientar o interagente e torná-lo independente em suas buscas, um autônomo, um aprendente que aprendeu a aprender.

Dessa forma, os bibliotecários entenderam que o belo pode ser o bem, que Plotino mencionou. Passaram a descrever situações que evidenciam a busca por atingir harmonia e beleza para chegar ao bem viver. Uma das declarações que se identificou com a Estética definida por Baumgarten foi sobre adaptar o conteúdo para que um dos interagentes pudesse compreender, esta é uma clara evidência da Dimensão Estética da CoInfo.

Os bibliotecários desconheciam a expressão CoInfo e, consequentemente, o termo Dimensão Estética. Este fator complicou o entendimento e a obtenção de respostas. Eu precisei fazer um esclarecimento rápido do que significa cada um dos assuntos para conseguir respostas ao longo da entrevista. Assim, eles entendem que Dimensão Estética da CoInfo é ser sensível no atendimento durante os processos de pesquisa, englobando necessidade, busca, seleção, avaliação e uso. Foi possível identificar uma compreensão, mesmo que vaga; por não estudarem o tema.

Durante as entrevistas e a análise de conteúdo dos dados obtidos, muitos aspectos ditos não ficaram tão claros nas falas dos bibliotecários. No entanto, precisei interpretar para trazer a evidência daquilo que não estava presente e tentar clarificar com o que eu vejo no dia a dia da minha prática profissional, enquanto sujeito vivente no mesmo mundo dos bibliotecários participantes desta pesquisa.

Aprendi nesse jogo filosófico que o que é evidente nas falas dos meus participantes, precisa receber o seu reverso, aquilo que não aparece diretamente nos ditos, é onde eu entro como jogador deste jogo e deixo aparecer o que eu percebo também dessa realidade social. Percebo que Plotino (2012, p. 57) tinha razão “[...] é necessário ver a alma daqueles que realizam as obras belas”. Uma vez que com eles eu vivo e convivo posso

conseguir dialogar e usar os meus sentidos para perceber e ver o invisível, pois como bem lembro, Merleau-Ponty (2003, p. 23, 30) mencionou que “[...] nossos olhos os detêm numa única coisa”, naquilo que é essencial e que “[...] chegamos a pensar o invisível do homem como uma coisa”.

Novamente me vem à mente o que a raposa falou para o Pequeno Príncipe: “Adeus – disse a raposa. – Eis meu segredo. É muito simples: só se vê bem com o coração. O essencial é invisível aos olhos” (SAINT-EXUPÉRY, 2015, p. 84).

A Dimensão Estética da CoInfo dos bibliotecários da Biblioteca Pública de Santa Catarina precisa ser desenvolvida para que se torne visível aos olhos de todos. No momento, ela é perceptível por olhos bem treinados como o do pesquisador que, assim como no segredo deixado pela raposa, só pode ser visto se for sentida pelo coração, pois esta dimensão ainda é invisível aos olhos desatentos.

REFERÊNCIAS

ABBAGNANO, Nicola. **Dicionário de filosofia**. São Paulo: Mestre Jou, [1970].

ALEXANDRE, Agripa Faria. **Metodologia científica e educação**. Florianópolis, SC: Ed. da UFSC, 2009.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina, PR: Edel, 2003

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION - ALA. **Presidential Committee on Information Literacy: final report**. Washington, D. C., 1989.

Disponível em:

<<http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>>. Acesso: 12 maio 2015.

ARAYA UMAÑA, Sandra. Las representacional sociales: ejes teóricos para su discusión. In: **Cuaderno de ciencias sociales 127**. Costa Rica:

FLACSO, 2002. Disponível em:

<<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/ICAP/UNPAN027076.pdf>>. Acesso: 17 jun. 2015.

ARISTÓTELES. **Arte poética**. São Paulo: Martin Claret, 2011.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Os agregados de informação: memórias, esquecimento e estoques de informação. **Datagramazero**: revista de ciência da informação, v. 1, n. 3, jun., 2000. Disponível em:

<http://www.dgz.org.br/jun00/Art_01.htm>. Acesso: 30 jun. 2015.

BARROS, Fernando R. de Moraes. **Estética filosófica para o ensino médio**. Belo Horizonte, MG: Autêntica, 2012. (Coleção práticas docentes, 1).

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro. Jorge Zahar Editor, 2001.

BAUMGARTEN, Alexander Gottlieb. Estética. In: DUARTE, Rodrigo. **O belo autônomo**: textos clássicos de estética. 2. ed. ver. e ampl. Belo Horizonte: Autêntica, 2012. (Coleção Filô/Estética; 3).

BELL, Judith. **Projeto de pesquisa**: guia para pesquisadores iniciantes em educação, saúde e ciências sociais. 4. ed. Porto Alegre: Artmed, 2008.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. O conhecimento, as redes e a competência em informação (CoInfo) na sociedade contemporânea: uma proposta de articulação conceitual. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 4, Número Especial, p. 48-63, out. 2014. Disponível em:

<<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/21276>>. Acesso: 08 nov. 2015.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **Competência em informação**. Oficina. 2011. Disponível em:

<http://www.bibliotecaviva.org.br/adm/Filemanager/ckeditor/arquivos/12h_Regina_Belluzzo_-_Competencia_em_Informacao.pdf>. Acesso: 08 nov. 2015.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **Competência em informação**: um diferencial das pessoas no século XXI. Oficina. 2005. Disponível em:

<https://www.fe.unicamp.br/getic/arquivos/Oficina_Regina.pdf>. Acesso: 08 nov. 2015.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; KERBAUY, Maria Teresa Miceli. Em busca de parâmetros de avaliação da formação contínua de professores do ensino fundamental para o desenvolvimento da *Information Literacy*.

Educação Temática Digital, Campinas, v. 5, n. 2, p. 129-139, jun. 2004.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; KOBAYASHI, Maria do Carmo Monteiro; FERES, Glória Georges. Information Literacy: um indicador de competência para a formação permanente de professores na sociedade da informação. **Educação Temática Digital**, Campinas, SP, v.6, n.1, p.81-99, dez. 2004.

BERGER, Peter L.; LUCKMANN, Thomas. **A construção social da realidade**. 25. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1985. (Antropologia, 5).

BERTRAND, Anne-Marie. **Les bibliothèques**. 3. ed. Paris: La Découverte, 2007. (Collection Repères).

BIBLIOTECA Pública: princípios e diretrizes. 2. ed. rev. ampl. Rio de Janeiro: FBN, 2010. (Documentos técnicos; 6).

BLACKBURN, Simon. **Dicionário Oxford de filosofia**. Rio de Janeiro: J. Zahar, 1997.

BRAGA, Kátia Soares. Aspectos relevantes para a seleção de metodologia adequada à pesquisa social em Ciência da Informação. In: MUELLER, Suzana Pinheiro Machado (org.). **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília, DF: Thesaurus, 2007. p. 17-38.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Classificação Brasileira de Ocupações**: Códigos, títulos e descrições. CBO 2010. 3a ed. Brasília: TEM; SPPE, 2010. (Livro 1). Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/downloads.jsf?jsessionid=196AEB0F238966DE1BB1BDBA6A20F57A.lbroutef121p007>>. Acesso: 12 maio 2015.

BURKE, Peter. Problemas causados por Gutenberg: a explosão da informação nos primórdios da Europa moderna. **Estudos avançados**, v. 16, n. 44, jan.apr., 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-40142002000100010&script=sci_arttext>. Acesso: 12 maio 2015.

BURKE, Peter. **Uma história social do conhecimento**: de Gutenberg a Diderot. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

CAETANO, Ana Carolina de Souza; MATTOS, Elton Ferreira de; OLIVEIRA, Geraldina Antonia Evangelina de. Cultura informacional na Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF): educação de usuários no uso das novas fontes de informação eletrônicas. In: SNBU SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 27., 2012, Gramado, Rs. **Anais eletrônicos**...Gramado, RS: UFRGS, 2012. Disponível em: <<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4QYP.pdf>>. Acesso: 12 maio 2015.

CALAZANS, Angélica Toffano Seidel. Estudo de caso: uma estratégia de pesquisa. In: MUELLER, Suzana Pinheiro Machado (org.). **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília, DF: Thesaurus, 2007. p. 39-62.

CALDIN, Clarice Fortkamp. Atuação do bibliotecário diante da globalização da informação. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v.16, n.1, p. 381-390, jan./jun., 2011. Disponível

em: <<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/785>>. Acesso: 07 jul. 2015.

CALLON, Michel. Por uma nova abordagem da ciência, da inovação e do mercado. O papel das redes sociotécnicas. In: PARENTE, André (Org.). **Tramas da rede**: novas dimensões filosóficas, estéticas e políticas da comunicação. Porto Alegre: Sulina, 2010.

CAMPELLO, Bernadete Santos. **Letramento informacional**: função educativa do bibliotecário na escola. Belo Horizonte: Autêntica, 2009. (Biblioteca escolar).

CAMPELLO, Bernadete. A escolarização da competência informacional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**: Nova Série, São Paulo, v.2, n.2, p.63-77, dez. 2006. Disponível em: <<http://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/18>>. Acesso: 18 ago. 2015.

CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19021.pdf>>. Acesso: 18 ago. 2015.

CAMPELLO, Bernadete; ABREU, Vera Lúcia Furst Gonçalves. Competência informacional e formação do Bibliotecário. **Perspect. Ciênc. Inf.**, Belo Horizonte, v.10 n.2, p. 178-193, jul./dez. 2005. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2>>. Acesso: 18 ago. 2015.

CAREGNATO, Sônia Elisa. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Revista de Biblioteconomia & Comunicação**, Porto Alegre, v. 8, n. 1, p. 47-55, jan./dez. 2000. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000004619&dd1=f236c>>. Acesso: 12 maio 2015.

CARMO, Paulo Sérgio do. **Merleau-Ponty**: uma introdução. 2. ed. São Paulo: EDUC, 2011. (Série Thilhas).

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. (v.1: a era da informação: economia, sociedade e cultura).

CASTRO, César. **História da biblioteconomia brasileira**. Brasília: Thesaurus, 2000.

CAVALCANTE, Lídia Eugenia. Políticas de formação para a competência informacional: o papel das universidades. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**: Nova Série, São Paulo, v.2, n.2, p.47-62, dez. 2006. Disponível em: <

<http://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/17>>. Acesso: 12 maio 2015.

CESAR, Constança Marcondes. Intencionalidade e liberdade em Merleau-Ponty. In: CAMINHA, Iraquitã de Oliveira (Org.). **Merleau-Ponty em João Pessoa**. João Pessoa, PB: Editora Universitária da UFPB, 2012.

CHAUÍ, Marilena. **Convite à filosofia**. 12. ed. São Paulo: Ática, 2000.

COLLECÇÃO DE LEIS DA ASSEMBLEA LEGISLATIVA DA PROVINCIA DE SANTA CATHARINA. **Lei de 8 de junho de 1854**, n. 575.

CORRÊA, Elisa C. D. Usuário, não! Interagente: proposta de um novo termo para um novo tempo. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, v. 19, n. 41, p. 23-40, set./dez., 2014. Disponível em:

<<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/1518-2924.2014v19n41p23/28292>>. Acesso: 15 maio 2015.

CORRÊA, Elisa Cristina Delfini [et. al.]. Bibliotecário escolar: um educador? **Rev. ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, v. 7, n. 1, p. 107-123, 2002. Disponível em:

<<http://revista.acbsc.org.br/racb/issue/view/28>>. Acesso: 22 nov. 2015.

CORTELLA, Mario Sergio. **Qual é a tua obra?**: inquietações propositivas sobre gestão, liderança e ética. 8. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.

COTRIM, Gilberto. **Fundamentos da filosofia**: história e grandes temas. 16. ed. reform. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2006.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CUNHA, Miriam Vieira da. Perfil do profissional da informação frente às novas tecnologias. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, v. 5, n. 5, p. 185-195, 2000. Disponível em:

<<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/355>>. Acesso: 06 jul. 2015.

DARTIGUES, André. **O que é fenomenologia?** 9. ed. São Paulo: Centauro, 2005.

DEMO, Pedro. **Metodologia do conhecimento científico.** São Paulo: Atlas, 2000.

DINIZ, Edileuda Soares; PENA, André; GONÇALVES, Leandro Damaceno. O perfil do profissional da informação demandado por uma empresa do ramo jornalístico: um estudo de caso. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.16, n.1, p. 289-307, jan./jun., 2011. Disponível em: <http://revista.acb.org.br/racb/article/view/745/pdf_51>. Acesso: 07 jul. 2015.

DUDZIAK, Elizabeth Adriana. *Information literacy*: princípios, filosofia e prática. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/cienciadainformacao/index.php/ciinf/article/view/123/104>>. Acesso: 12 maio 2015.

DUFRENNE, Mikel. **Estética e filosofia.** São Paulo: Perspectiva, 2008. (Debates, 69).

DUPOND, Pascal. **Vocabulário de Merleau-Ponty.** São Paulo: WMF Martins Fontes, 2010.

FARIA, Sueli [et. al.]. Competências do profissional da informação: uma reflexão a partir da Classificação Brasileira de Ocupações. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 34, n. 2, p. 26-33, maio/ago. 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n2/28552>>. Acesso: 07 jul. 2015.

FLICK, Uwe. **Uma introdução à pesquisa qualitativa.** 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

FLUSSER, Vilém. **A fenomenologia do brasileiro.** Rio de Janeiro: EDUERJ, 1998.

FRANCO, Maria Laura Publi Barbosa. **Análise de conteúdo.** 3. ed. Brasília: Liber Livro Editora, 2008 (Série Pesquisa; v. 6).

FUNDAÇÃO CATARINENSE DE CULTURA. **Concurso público.** [s.d.]. Disponível em:

<<http://www.fcc.sc.gov.br/index.php?mod=pagina&id=8373>>. Acesso: 26 jul. 2015.

FUNDAÇÃO CATARINENSE DE CULTURA. **Histórico**. 2015. Disponível em: <<http://www.fcc.sc.gov.br/pagina/4968/historico>>. Acesso: 21 jul. 2015.

GADAMER, Hans-Georg. **O caráter oculto da saúde**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2006. (Coleção textos filosóficos).

GARCEZ, Eliane Fioravante. **Bibliotecário escolar em Santa Catarina: ética e agrupamento profissional**. In: SOUZA, Francisco das Chagas de; SILVA, Ana Claudia Perpétuo de Oliveira da (orgs.). *Práticas éticas em bibliotecas e serviços de informação: investigações brasileiras*. Rio de Janeiro: Interciência, 2014.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GRUPO DE TRABAJO DE ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL (Jornadas de Cooperación Bibliotecaria). **Hacia la alfabetización informacional en las bibliotecas públicas españolas**. Madrid: Consejo de Cooperación Bibliotecaria, 2009. Disponível em: <[HTTP://hdl.handle.net/10421/1303](http://hdl.handle.net/10421/1303)>. Acesso: 22 nov. 2015.

HATSCHBACH, Maria Helena de Lima. **Information Literacy: aspectos conceituais e iniciativas em ambiente digital para o estudante de nível superior**. 2002. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – UFRJ/ECO-MCT/IBICT, Rio de Janeiro, 2002. Disponível em: <<http://ibict.phlnet.com.br/anexos/mariahelena2002.pdf>>. Acesso: 03 nov. 2013.

HERWITZ, Daniel. **Estética**. Porto Alegre: Artmed, 2010. (Coleção conceitos-chave em filosofia).

HUME, David. Do padrão do gosto. In: DUARTE, Rodrigo. **O belo autônomo: textos clássicos de estética**. 2. ed. ver. e ampl. Belo Horizonte: Autêntica, 2012. (Coleção Filô/Estética; 3).

HUSSERL, Edmund. **A ideia da fenomenologia**. Lisboa: Edições 70, 2000.

HUSSERL, Edmund. **Meditações cartesianas**: introdução à fenomenologia. Porto: RÉS, [19--].

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS E INSTITUIÇÕES. **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas**. *Netherlands*: IFLA, 1994. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port-br.htm>>. Acesso: 30 jun 2015.

O ARGOS de 14 de janeiro de 1860. **Bibliotheca da Província**. Disponível em: <http://memoria.bn.br/pdf/233889/per233889_1860_00543.pdf>. Acesso: 25 jul. 2015.

JORNAL O ESTADO de 9 de janeiro de 1955.

JOSGRILBERG, Rui de Souza. A fenomenologia como novo paradigma de uma ciência do existir. In: POKLADEK, Danuta Dawidowicz (Org.). **A fenomenologia do cuidar**: práticas dos horizontes vividos nas áreas da saúde, educacional e organizacional. São Paulo: Vetor, 2004.

JUSBRASIL. **Lei nº 4.084, de 30 de junho de 1962**. Dispõe sobre a profissão de bibliotecário e regula seu exercício. Disponível em: <<http://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/128675/lei-4084-62>>. Acesso: 03 nov 2013.

KANT, Immanuel. Crítica da faculdade do juízo. In: DUARTE, Rodrigo. **O belo autônomo**: textos clássicos de estética. 2. ed. ver. e ampl. Belo Horizonte: Autêntica, 2012. (Coleção Filô/Estética; 3).

KOONTZ, Christie; GUBBIN, Barbara (org.). FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS E BIBLIOTECAS. **Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2012.

LANKES, R. David. **Expect more**. VÍDEO. 2015(a). Disponível em: <http://quartz.syr.edu/blog/?page_id=8274>. Acesso: 20 nov. 2015.

LANKES, R. David. **Expect more**: demanding better libraries for today's complex world. Disponível em:

<http://quartz.syr.edu/blog/?page_id=8274>. Acesso: 06 nov. 2015 (b).

LE BOTERF, Guy. **Desenvolvendo a competência dos profissionais**. 3. ed. rev. e ampl. Porto Alegre: Artmed, 2003.

LE COADIC, Ives-François. **A ciência da informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LE MOS, Celso. Atualidade do diálogo Hípias Maior, de Platão. **Kléos**, n. 11/12, p. 93-142, 2007/8. Disponível em:

<<http://www.pragma.ifcs.ufrrj.br/kleos/K11/K11-CelsoLemos.pdf>>. Acesso: 19 set. 2015.

LÉVY, Pierre. **A conexão planetária**: o Mercado, o ciberespaço, a consciência. São Paulo. Ed. 34, 2001.

LYOTARD, Jean-François. **O pós-moderno**. 3. ed. Rio de Janeiro: José Olympio Editora, 1988.

MACHADO, César do Canto. Biblioteca Pública de Santa Catarina: 153 anos de história. Florianópolis: Insular, 2007.

MADELLA, Rosângela; SILVA, Ana Claudio Perpétuo de Oliveira da. Ética em bibliotecas comunitárias. In: SOUZA, Francisco das Chagas de; SILVA, Ana Claudia Perpétuo de Oliveira da (org.). **Práticas éticas em bibliotecas e serviços de informação**: investigações brasileiras. Rio de Janeiro: Interciência, 2014.

MAFESSOLI, Michel. A comunicação sem fim. In: MARTINS, Francisco Menezes; SILVA, Juremir Machado da. **A genealogia do virtual**: comunicação, cultura e tecnologias do imaginário. 2. ed. Porto Alegre: Sulina, 2008.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**: ciência e conhecimento científico, métodos científicos, teoria, hipóteses e variáveis, metodologia jurídica. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011(a).

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de

pesquisa, elabora, análise e interpretação de dados. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2011(b).

MATTHEWS, Eric. **Compreender Merleau-Ponty**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010. (Série Compreender).

MEDEIROS, João Bosco. **Redação científica**: a prática de fichamentos, resumos, resenhas. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MELO, Ana Cristina Azevedo Ursulino; MELO, Thelma Marylanda Silva de. Competência informacional: a capacitação de usuários na utilização de ferramentas de buscas on line. In: SNBU SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 27., 2012, Gramado, Rs. **Anais eletrônicos...**Gramado, RS: UFRGS, 2012. Disponível em: <<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4QDG.pdf>>. Acesso: 03 nov. 2013.

MERLEAU-PONTY, Maurice. **A prosa do mundo**. São Paulo: Cosac & Naify, 2002.

MERLEAU-PONTY, Maurice. **Fenomenologia da percepção**. 4. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2011. (Biblioteca do pensamento moderno).

MERLEAU-PONTY, Maurice. **Merleau-Ponty na Sorbonne**: resumo de cursos. Campinas, SP: Papyrus, 1990.

MERLEAU-PONTY, Maurice. **O visível e o invisível**. 4. ed. São Paulo: Perspectiva, 2003.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 32. ed. Petrópolis: Vozes, 2012.

MIRANDA, Silvânia. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n3/v35n3a10.pdf> >. Acesso: 19 ago. 2015.

MORENO, Edinei Antônio [et. al.]. A formação continuada dos profissionais bibliotecários: análise do conteúdo dos sites das entidades de classe. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v.12, n.1, p. 43-58, jan./jun., 2007. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/494/638>>. Acesso: 21 ago. 2015.

MOSCOVICI, Serge. **Representações sociais**: investigações em psicologia social. 6. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

MOURA, Carlos Alberto Ribeiro de. Cartesianismo e fenomenologia: exame de paternidade. *Analytica*, v. 3, n. 1, 1998.

MÜLLER-GRANZOTTO, Marcos José; MÜLLER-GRANZOTTO, Rosane Lorena. **Fenomenologia e gestalt-terapia**. São Paulo: Summus, 2007.

MUSSO, Pierre. A filosofia da rede. In: PARENTE, André (org.). **Tramas da rede**: novas dimensões filosóficas da comunicação. Porto Alegre: Sulina, 2010. p. 17-38.

OLIVEIRA, Alexandre Pedro de; VITORINO, Elizete Vieira. A dimensão técnica da competência informacional: visão dos bibliotecários de referência das bibliotecas universitárias da Grande Florianópolis, SC. In: ENANCIB ENCONTRO NACIONAL ..., 15., 2014, Belo Horizonte, MG. **Anais eletrônicos...** Belo Horizonte, MG: UFMG, 2014. Disponível em: <<http://enancib2014.eci.ufmg.br/documentos/anais/anais-gt6>>. Acesso: 24 ago. 2015.

OLIVEIRA, Maria Marly de. **Como fazer pesquisa qualitativa**. 3. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

ORELO, Eliane Rodrigues Mota; CUNHA, Miriam Figueiredo Vieira da. O bibliotecário e a competência informacional. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v. 23, n. 2, p. 25-32, maio/ago. 2013. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/12892/9682>>. Acesso: 15 nov. 2013.

ORELO, Eliane Rodrigues Mota; VITORINO, Elizete Vieira. Competência informacional: um olhar para a dimensão estética. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.17, n.4, p.41-56, out./dez. 2012. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1614>>. Acesso: 22 ago. 2015.

OSTROWER, Fayga. **Criatividade e processos de criação**. 25. ed. Petrópolis: Vozes, 2010.

OTANI, Nilo; FIALHO, Francisco Antonio Pereira. **TCC: métodos e técnicas**. 2. ed. rev. e atual. Florianópolis, SC: Visual Books, 2011.

PAULI, Evaldo. **Estética geral**. Florianópolis, SC: Biblioteca Superior de Cultura, [s.d.].

PILLOTTO, Silvia Sell Duarte. **Gestão e conhecimento sensível na contemporaneidade**. Florianópolis: Ed. da UFSC; Joinville: UNIVILLE, 2006.

PIZARRO, Daniela Camara. Uma ética bibliotecária possível no ambiente empresarial. In: SOUZA, Francisco das Chagas de; SILVA, Ana Claudia Perpétuo de Oliveira da (Org.). **Práticas éticas em bibliotecas e serviços de informação**: investigações brasileiras. Rio de Janeiro: Interciência, 2014.

PLATÃO. **Hípias maior**. Pará: Ed. da Universidade do Pará, 1980.

PLOTINO. Sobre o belo (Enéada I, 6). In: DUARTE, Rodrigo. **O belo autônomo**: textos clássicos de estética. 2. ed. ver. e ampl. Belo Horizonte: Autêntica, 2012. (Coleção Filô/Estética; 3).

POLIZELLI, Demerval L.; OZAKI, Adalton M. (Org.). **Sociedade da informação**: os desafios da era da colaboração e da gestão do conhecimento. São Paulo: Saraiva, 2008.

POLIZELLI, Demerval Luiz. Sociedade da informação: iniciando o debate. In: POLIZELLI, Demerval L.; OZAKI, Adalton M. (Org.). **Sociedade da informação**: os desafios da era da colaboração e da gestão do conhecimento. São Paulo: Saraiva, 2008.

PORTAL DO SERVIDOR PÚBLICO DE SANTA CATARINA.

Glossário. Disponível em:

<http://www.portaldoservidor.sc.gov.br/ckfinder/userfiles/arquivos/Legisla%20Correlata/Legisla%20-%20Glossario_de_Termos.pdf>. Acesso: 26 jul. 2015.

RASCHE, Francisca. **Reflexões em torno da ética no exercício profissional em bibliotecas públicas**. In: SOUZA, Francisco das Chagas de; SILVA, Ana Claudia Perpétuo de Oliveira da (Org.). **Práticas éticas em bibliotecas e serviços de informação**: investigações brasileiras. Rio de Janeiro: Interciência, 2014.

RASTELI, Alessandro; CAVALCANTE, Lidia Eugenia. A competência em informação e o bibliotecário mediador da leitura em biblioteca pública. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da

informação, v. 18, n. 36, p. 157-180, jan./abr., 2013. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2013v18n36p157>>. Acesso: 21 ago. 2015.

RIOS, Terezinha Azerêdo. **Compreender e ensinar**: por uma docência da melhor qualidade. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

ROSSI, Tatiana. Gestão de competências dos bibliotecários atuantes no serviço de informação de bibliotecas universitárias. In: SNBU SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 27., 2012, Gramado, Rs. Anais eletrônicos...Gramado, RS: UFRGS, 2012. Disponível em: <<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4RF6.pdf>>. Acesso: 21 ago. 2015.

SAINT-EXUPÉRY, Antoine de. **O pequeno príncipe**. Tradução e posfácio de Mônica Cristina Corrêa. 1. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2015.

SENNET, Richard. **Carne e pedra**: o corpo e a cidade na civilização ocidental. 3. ed. Rio de Janeiro: Record, 2003.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, Ana Claudia Perpétuo de Oliveira da. Quem se importa? Uma pesquisa sobre a ética dos líderes de bibliotecas comunitárias. In: SOUZA, Francisco das Chagas de; SILVA, Ana Claudia Perpétuo de Oliveira da (Org.). **Práticas éticas em bibliotecas e serviços de informação**: investigações brasileiras. Rio de Janeiro: Interciência, 2014.

SILVERMAN, David. **Interpretação de dados qualitativos**: métodos para análise de entrevistas, textos e interações. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

SOKOLOWSKI, Robert. **Introdução à fenomenologia**. 3. ed. São Paulo: Loyola, 2012.

SOUZA, Francisco das Chagas de. Espaço político e atuação do bibliotecário catarinense. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v.14, n.1, p.5-8, jan./jun., 2009. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/viewFile/668/735>>. Acesso: 13 set. 2015.

SPUDEIT, Daniela; COSTA, Mairla Pereira P.; PRADO, Jorge Moisés Kroll do. Desenvolvimento da competência em informação: uma proposta para formação de leitores. In: SNBU SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 27., 2012, Gramado, Rs. **Anais eletrônicos...** Gramado, RS: UFRGS, 2012. Disponível em: <<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4QFE.pdf>>. Acesso: 21 ago. 2015.

TARAPANOFF, Kira. O profissional da informação e a sociedade do conhecimento: desafios e oportunidades. **Transinformação**, v. 11, n. 1, p. 27-38, jan./abr., 1999. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652000000300009>. Acesso: 07 jul. 2015.

TARGINO, Maria das Graças. Quem é o profissional da informação? **Transinformação**, v. 12, n. 2, p. 61-69, jul./dez., 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/tinf/v12n2/05.pdf>>. Acesso: 06 jul. 2015.

THE BIG 6. Disponível em: < <http://big6.com/pages/big6-by-the-month.php> >. Acesso: 24 set. 2012.

TORQUATO, Cid. Prefácio. In: POLIZELLI, Demerval L.; OZAKI, Adalton M. (Org.). **Sociedade da informação**: os desafios da era da colaboração e da gestão do conhecimento. São Paulo: Saraiva, 2008.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

VALVERDE, Monclar. Forma e instituição: experiência estética e sensibilidade histórica em Merleau-Ponty. In: VALVERDE, Monclar (Org.). **Merleau-Ponty em Salvador**. Salvador, BA: Arcádia, 2008.

VAZ, Pedro. Esperança e excesso. In: PARENTE, André (Org.). **Tramas da rede**: novas dimensões filosóficas, estéticas e políticas da comunicação. Porto Alegre: Sulina, 2010.

VITORINO, Elizete Vieira. Competência informacional do profissional da informação bibliotecário: construção social da realidade. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, n. 24, p. 59-71, 2º sem. 2007.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. Dimensões da competência informacional. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 40 n. 1, p.99-110, jan./abr., 2011. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewArticle/1918>>. Acesso: 03 nov. 2013.

ZINGANO, Marco. **Platão & Aristóteles**: os caminhos do conhecimento. São Paulo: Odysseus, 2002. (Imortais da Ciência).

ZURKOWSKI, Paul G. **The information services environment**: relationships and priorities. Washington: National Commission on Libraries, 1974. Disponível em: <<http://eric.ed.gov/?id=ED100391>>. Acesso: 21 ago. 2015.

APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Eu, Evandro Jair Duarte, estou em fase de desenvolvimento da pesquisa intitulada “A Dimensão Estética da Competência em Informação dos bibliotecários da Biblioteca Pública de Santa Catarina”. Pesquisa esta sob a orientação da Dra. Clarice Fortkamp Caldin, professora do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, que sou vinculado como discente. O objetivo da pesquisa é o de descrever a Dimensão Estética da Competência em Informação apresentada nas narrativas das vivências profissionais dos bibliotecários da Biblioteca Pública de Santa Catarina. Serão entrevistados todos os bibliotecários que compõem o quadro de funcionários efetivos da Biblioteca que estejam nesta função ou neste cargo. Sua participação na entrevista desta pesquisa é de fundamental importância para a realização dos objetivos desta investigação. Informo que nenhum participante será identificado pelo nome, mantendo as informações sob sigilo. Em qualquer momento, fique à vontade para esclarecer dúvidas sobre a pesquisa, se assim desejar.

Pesquisador

Orientador

Declaro que entendi os objetivos de minha participação na pesquisa e concordo em participar.

_____, ____/____/201____.
(Cidade, Estado) (Data)

Assinatura: _____ RG: _____

APÊNDICE B – Questionário de caracterização**A – IDENTIFICAÇÃO GERAL**

Idade: _____ Sexo: () Masculino () Feminino

Estado Civil: _____

Se possui filhos, quantos? _____

B – ESCOLARIDADE

() GraduaçãoCurso: _____

Instituição de realização do Curso, Estado e Ano de Conclusão: _____

() EspecializaçãoCurso: _____

Instituição de realização do Curso, Estado e Ano de Conclusão: _____

() MestradoCurso: _____

Instituição de realização do Curso, Estado e Ano de Conclusão: _____

() DoutoradoCurso: _____

Instituição de realização do Curso, Estado e Ano de Conclusão: _____

C – BIBLIOTECA PÚBLICA DE SANTA CATARINA

Ano de ingresso na instituição: _____

Qual o setor que você trabalha atualmente?

Quais setores você já trabalhou?

() Laboratório de Conservação e Restauro - LACRE

() Setor Infantojuvenil

() Setor de Obras Gerais

() Setor de Literatura, Periódicos e *Braille*

() Setor de Santa Catarina e Obras Raras

() Setor de Processamento Técnico

Qual desses setores da biblioteca você trabalhou mais tempo até hoje?

APÊNDICE C – Roteiro de Entrevista

1. O que é preciso saber e fazer para trabalhar com a busca de informações.
2. Diga como a informação pode contribuir para a pesquisa, o aprendizado e o desenvolvimento do pensamento crítico do bibliotecário.
3. O que é Competência em Informação?
4. Qual sua percepção a respeito das necessidades de informação do interagente?
5. Como usar criatividade para resolver problemas que demandem informação?
6. Como a sensibilidade pode ser percebida nas suas práticas profissionais?
7. Para você o que é a Dimensão Estética da Competência em Informação?